

RECLAIMING CONVERSATION

The Power of Talk in a Digital Age

走出永远在线的孤独

凯文·凯利 鼎力推荐

《群体性孤独》作者新作

重拾交谈

[美] 雪莉·特克尔（Sherry Turkle） 著

王 晋 边若溪 赵 岭 译

中信出版集团

版权信息

书名:重拾交谈

作者:[美]雪莉·特克尔

译者:王晋 边若溪 赵岭

ISBN:9787508677088

中信出版集团制作发行

各方赞誉

智能手机仿佛是新式的糖和脂肪，它们的力量如此强大，如果我们不加以限制，它们将会毁掉我们。雪莉·特克尔向我们介绍了一种拯救生活的原则——把面对面的交谈放在首位。这一启发式的原则真的十分管用，你的生活，包括家庭生活和工作生活都会因此变得更好。特克尔在本书中用优美的文字列举了大量论据，证明我们为什么应该让视线离开手机。

——凯文·凯利，《连线》杂志创始主编，
《失控》《科技想要什么》《必然》作者

“缺席的在场”或“在场的缺席”，是今天我们津津乐道的生活状态。我们可以随心所欲、随时切换“在场”或“不在场”的开关，凭借这个开关，我们似乎也获得了前所未有的控制社交、在各种虚拟空间穿行的自由，但是，这真的是一种新“自由”吗？对“在场”的交谈的逃避，让我们失去了什么？在《群体性孤独》一书之后，雪莉·特克尔再次发出了数字时代“重拾交谈”的呼唤。她告诉我们，没有交谈，我们的同理心、创造力和满足感都会减弱，我们与他人的关系也不会那么紧密。当我们在享受数字化社交的便利却又因此产生了更深的焦虑与孤独时，这样的呼唤来得正是时候。

——彭兰，清华大学新闻与传播学院教授

我们都变成了社交媒体上的动物，而具有讽刺意义的是，社交媒体并不能实现真正的社交。我们在理想化自我的过程中丢失了真实的自我，在时刻与他人连接的状态下不复享有心无旁骛的独处，所有这一切

的结果是，我们被技术消音了——我们不再交谈，而交谈是自我反思和同理心的源泉。现在迫切需要重拾这样的认识：雄辩是廉价的，而交谈却是无价之宝。

——胡泳，北京大学新闻与传播学院教授

凯文·凯利说，特克尔就是我们技术领域的“弗洛伊德”。弗洛伊德正是通过交谈深入人心，深入自我的。特克尔这本书希望人们通过交谈，找回自我。机器是没有自我的，不要因为沉迷于机器，让人反而变成了机器。

——姜奇平，中国社会科学院数量经济与技术经济所信息化与网络经济室主任，《互联网周刊》主编

我们这个时代的谈话和沟通，已经被手机重新定义了——“既想一起消磨时光，又神往别处”。在这样的语境中，如何重新构建起人类谈话的意义和价值感？雪莉·特克尔的研究可以给我们特别多的启发，带我们发现人与机器共生中的更多可能性。

——王煜全，海银资本创始合伙人，
Frost & Sullivan中国区首席顾问，前哨栏目主讲人

我们都觉得整天看手机可能不太好，但是我们不知道有“多”不好。读了特克尔这本书，我感到手机和社交网站正在让人类面临认知能力全面退化的危险。没有外部刺激的独处，面对面的交流，和对“无聊”的应对能力，将是这个时代的高手修炼的三项内功——如果你能不看手机，你应该以此为荣。

——万维钢，《精英日课》主讲人，《万万没想到》《智识分子》作者

从1984年的第一部著作《第二自我》，到1995年的《虚拟化身》，

再到2012年社交媒体热中以反潮流的姿态出现《群体性孤独》，雪莉·特克尔总能敏锐地看到在互联网三十年发展历程中数字文化对人类生存状况的影响，并用柔软的笔触刺痛同样存在于你内心的忧虑。在本书中，她以其最擅长的临床诊断式的研究方法，提出了破解数字时代“寂静的春天”的解决方案——“重拾交谈”，提醒着人们：面对面的人际传播是人类一切基本情感传递的根本性依赖。

——周逵，学者，《群体性孤独》译者，《非虚构》作者

雪莉·特克尔在这本精彩绝伦、见解深刻的书中，解释了交谈的力量、交谈目前的脆弱性、失去交谈的后果，以及如何保护交谈，并让其重新焕发光彩。

——霍华德·加德纳，哈佛大学心理学教授和教育学教授，
多元智能理论创始人

特克尔绝非反对科技。经过多年来对人与计算机的关系的检视，她向人们展示了一场新的沟通革命正在降低人与人之间关系的质量。

——雅各布·韦斯伯格，《石板》杂志主编

1910年，E. M. 福斯特曾写下了“唯有连接！”的警句。雪莉·特克尔在这本充满智慧、分析透彻的书中，切合时宜地将其改写为：“唯有交谈！”

——尼古拉斯·卡尔，著名科技作家，《浅薄》《玻璃笼子》作者

当成年人为面对面交流互动创造出空间，树立了榜样时，孩子们便能更好地成长，学生们便能更好地学习，员工们也能更好地工作。对此，《重拾交谈》提出了令人信服的观点。

——乔纳森·弗兰岑，著名小说家，《纠正》《自由》作者

这本书既是一纸有说服力的控诉书，谴责了科技对文化的潜在影响，又是一剂简单及时的解药，真是十分难得。作为一篇令人激动的辩解文，本书阐述了语言最重要的力量——打动我们，扩展我们的思维，加深我们彼此的关系。

——玛丽安娜·沃尔夫，美国塔夫茨大学儿童发展心理学教授

重拾交谈，意味着重拾我们的人性。特克尔告诉我们，要想更好地去爱，更好地去学习，我们必须保护这重要的一环。我们是能做到的！这是多么重要的一次关于交谈的交谈。

——任碧莲，美国华裔作家

从《重拾交谈》这本书的每一页中，我们都可以看到雪莉·特克尔在研究人与电子产品方面无出其右的能力，以及她对那些努力寻找自我的人的深切同情。这本书引人入胜，极具启发性，且十分及时。我们可以通过谈论这本书开始回忆彼此间的交谈。

——罗莎贝斯·莫斯·坎特，哈佛商学院教授

勇敢、富有同情心的雪莉·特克尔告诉我们，社交媒体的真实承诺，将会让我们重新认识“共同探寻人生意义”这一失传的艺术。

——道格拉斯·洛西科夫，传媒理论学者，《当下的冲击》作者

当今，我们的交流和联络方式不断改变，而且并不总是朝着更好的方向发展。在这样一个时代，雪莉·特克尔向我们提出了我们所需要的警告和理由，帮助我们理解世界究竟在发生些什么。

——阿兹·安萨里，喜剧演员，作家，制片人

对于这个改变了我们面对彼此和自我的，深受社交媒体影响的新世

界，没人比雪莉·特克尔思考得更久，更深刻。这一博学、富有同理心、实用且充满激情的声音，理应被认真对待。

——丽贝卡·纽伯格·戈尔茨坦，《柏拉图在谷歌总部》作者

特克尔巧妙地探索并解释了这种“远离交谈”的正反面，同时鼓励家长、老师和雇主们去支持和捍卫交谈，更有意义地去使用技术，成为榜样。

——美国《成功》杂志

《重拾交谈》提醒读者，当移动设备“战胜”了面对面的交谈，这将是一个充满危险的时刻。然而，现在去克服这种坏习惯还为时未晚。

——《西雅图时报》

特克尔这本充满智慧的佳作带来了许多值得深入思考的东西，特别是在这样一个信息成为快消品的时代。

——《波士顿环球报》

从数百次采访中，特克尔提出了一个令人信服的观点，即无拘无束的数字连接损害了真真切切的交谈，不论是在朋友和恋人之间，还是在教室和工作场所，甚至是在公共领域。人们有意义的交谈越来越少，而且渐渐失去了交谈所需的能力——我们失去了深度注意、仔细思考、读懂情绪和感同身受的能力。

——《美国学者》

这是一本循循善诱、亲密无间的书，探索人类关系的微小细节。特克尔用我们自己的经历让我们无地自容——当手机在手时，我们不再关注孩子、朋友、同事，甚至是我们自己。

——《华盛顿邮报》

本书为交谈有理正名，不论在家中的饭桌旁还是在办公室里，“谈话疗法”都是解决社会与情感顽疾的良方。

——《出版人周刊》

这是一次适时且及时的号召，敦促我们珍惜真实、直白、不加修饰的沟通带来的亲密。

——《柯克斯书评》

献给丽贝卡、凯莉和埃米莉，

感谢你们和我在餐桌旁的交谈。

我们说得已经够多了，但却没有交谈。

——塞缪尔·约翰逊，《漫步者》（1752）

第一篇
以交谈之名

数字时代为什么更需要对话？



第1章
同理心日记

数字时代“寂静的春天”

> 12岁的孩子在操场上玩时，就像8岁大一样……他们似乎无法设身处地去为其他孩子着想。
>
> ——霍尔布鲁克中学[注]教务长谈论学生中的“同理心差距”

为什么要写一本关于交谈的书呢？我们无时无刻不在说话。我们会发短信，发帖子，在网上聊天。身处满是屏幕的世界，我们甚至觉得更加轻松自在。和家人、朋友、同事或爱人在一起的时候，我们会对着自己的手机，却不会相互交谈。我们都承认，自己宁愿发条信息或发封邮件，也不愿意见一面或是打个电话。

这种新的媒介化生活已使我们陷入了一种困境。面对面交流其实是我们所做的最具人性，也是最通人情的事。面对面交谈是一种相互间的完整呈现，我们可以学会倾听，培养同理心，还可以体验被倾听和被理解的快乐。另外，交谈还能促进我们的自我反思，也就是进行自我对话，这是儿童早期发展的基石，而且会贯穿一生。

但如今我们却想方设法地避免交谈。即使我们时刻保持联系，也还是躲着对方。因为在屏幕上，我们总是呈现出自己想要展现给他人的一面。当然，任何地方的任何会面都会有这种表演的成分，但是在网上，在我们闲暇时，我们更容易创作、编辑、修改提高。

我们总说“无聊时”会看手机，因为我们已经习惯了时刻与网络相连，不间断地获取信息和娱乐内容。我们总是心不在焉，上课、做礼拜或是开商务会议时，我们会注意自己感兴趣的东西，觉得没意思时就会翻翻手机找点儿好玩儿的。词典里现在有了个新词，叫作“低头族”（phubbing），就是指那些在手机上打字的同时还能保持眼神交流的人。我的学生告诉我，他们一直都在这么做，其实没那么难。

我们开始把自己看作同一类人，并且忠于这一群体。在安静的时刻或是觉得无法抵抗上网的诱惑时，我们会查看手机上的消息。即使是小孩子都宁可发发短信，也不愿和朋友们见面聊天——或者说，他们宁愿玩手机，也不愿花时间遐想。遐想正是他们与思绪独处的时刻。

这一切都导致我们远离交谈，至少是远离那些开放式的即兴谈话。在这种交谈中，我们彼此交流想法，呈现最真实的自己，不隐藏自己的弱点。不过，正是在这种交谈中，我们增强了同理心，增进了亲密感，社会行为也因此更具有力量。正是通过这样的交谈，教育和商业的创造性合作才得以繁荣。

但是，这样的交谈需要时间和空间，而我们总说自己太忙。在餐桌旁、客厅里，在商务会议上，或者走在街上时，注意力不集中的我们会发现一种新的“寂静的春天”。这个词是蕾切尔·卡逊发明的，那时我们随处可以见到科技变化对环境的危害。现在，我们又意识到了一种新的情况。这次，科技对同理心造成了冲击。我们发现，即使一部静音手机都会阻碍我们的交谈。只要看到手机，我们就会有所疏离，交谈时也没那么投入。

尽管此刻的我们面临严峻的形势，我写这本书时还是满怀乐观之情。一旦意识到问题，我们就可以重新思考自己的行为。当我们开始思考时，交谈就在那里，随时等着我们去重拾。数字社会中，人与人日渐疏离，解决之道就是谈话疗法。

“他们彼此认识，但交情不深。”

2013年12月，霍尔布鲁克中学的教务长联系到我，请我给学校的老师们做一次咨询。这所中学位于纽约州北部，学校的老师发现学生之间的友谊受到了干扰。那位教务长在邀请我时是这样说的：“学生们交友的方式似乎与以前大不一样。他们彼此认识，但交情不深。”

中学里这种点头之交的情况激起了我的兴趣。我听说在其他学校年龄更大的学生中也出现了这种现象。于是，我决定和霍尔布鲁克中学的老师一起参加他们的一次研讨会。我随身带了个新笔记本，一个小时后在封面上写下了“同理心日记”。

之所以写下这几个字，是因为霍尔布鲁克中学的老师们心里想的就是这个问题。受过多年的教育，学生在同理心方面本不应该表现出这样的状态。教务长阿瓦·里德说，她很少干预学生的社交活动，但最近她不得不出手了。在学校组织的一项社会活动中，一个七年级的学生试图把一个同班同学排斥在外。里德把这个怠慢同学的七年级学生叫到她的办公室，问她为什么发生了这种事。那个女孩没有太多要说的。

> （那个七年级学生）回答时仿佛机器人一般，她说：“我对此没什么感觉。”她看不出那位受到排挤的同学受到了伤害。
>
> 这些孩子并不残忍，但他们的情感发育得并不健全。12岁的孩子在操场上玩时，就像8岁大一样，他们排挤他人的做法是8岁大的孩子才会用的招数。他们似乎无法设身处地去为其他孩子着想。他们会对其他同学说：“你不可以和我们一起玩。”
>
> 他们在学校本应该学会如何看待彼此，如何倾听彼此，但事实却并非如此。

霍尔布鲁克中学的老师很喜欢应用各种教育技术，不过在这次研讨

会期间，他们遵循的是预警原则："在发现伤害的迹象，而非伤害的证据时，就要展开行动。"老师们认为，他们已经看到了伤害的迹象，让孩子们在课堂上直接交谈是很困难的。让孩子们来直接面对教员也很困难。其中一位老师发现："（学生们）坐在食堂，眼睛看着手机。他们说话时，分享的也是在手机上看到的信息。"这是新式交谈吗？如果是，这可没有起到以往交谈的效果。正如这些老师发现的，原始的谈话方式能够教会我们同理心。这些学生对彼此的了解似乎很浅。

霍尔布鲁克中学之所以邀请我，是因为几十年来我一直研究孩子在科技文化中的成长情况。我的研究开始于20世纪70年代末，当时有几家学校尝试在教室中为学生配备个人电脑，或是建立专用的电脑实验室。现在，学生们都带着自己或学校发的笔记本电脑或平板电脑上学，我的研究依然在进行。

一开始，我发现学生会利用数字世界变换自己的身份。在20世纪70年代末80年代初，孩子们把简单的编程作为一种表达媒介。一个13岁的少年通过编程设计了一个图像世界，他说："用计算机编程，就是把你大脑的一小部分放进电脑里，你会用不同的眼光看待自己。"后来，个人电脑成为网络游戏的门户，孩子们开始通过化身为虚拟人物尝试新的身份。随着新游戏和新电脑的不断涌现，细节也不断改变，但本质却依然如初：虚拟世界是一个自我探索的空间。

此外，还有一点未发生改变，围绕在孩子和机器旁边的大人一直颇为焦虑。从一开始，老师和家长就担心电脑的吸引力过于强大。他们忧心地看着沉浸在游戏中的孩子。这些孩子忘记了身边的人，宁愿长时间待在虚拟世界中。

对于这样一个避难所，一名16岁的少年说："如果说现实生活中的事情都是无法预知的，那么在电脑上凡事都可以预测。"然而，编程世界可以充满刺激，但它也为一种被称作"无摩擦"的经历提供了新的可能性。在这里，不需要使用牛顿定律，虚拟世界中的物品想滑动就可以滑

动，只要编好了程序，你也一样能做到。在虚拟世界，你会碰到极具挑衅性的对手，比如恶棍、巫师和他们的符咒。你心里明白最后绝对可以找到打败他们的方法，抑或是你战败而亡，随后又死而复生。即便你在虚拟世界中觉得有了掌控力，但当回到现实中时，仍然会发现现实生活中的人的行为是无法预知的，他们似乎还是很难对付。

在很早之前，我就发现电脑会给人一种陪伴关系不需要友谊的错觉。后来，随着编程技术的提高，它会让人误以为友谊中不需要亲密感。面对面交谈时，人们会彼此询问，但电脑从不这样做。和人们相处时，如果你注意观察，知道如何设身处地为他人着想，事情就会朝着最好的方向发展。真正的人需要对方回应他们的感受，并非敷衍了事的随意一个回应就能打发。

在虚拟世界待得越久，孩子们就越想沉浸其中。相反，与人共处能教会孩子们如何经营感情，起点就是与人交谈的能力。这又让我想到了霍尔布鲁克中学老师的担忧。这里的中学生把更多的时间花在发短信上，他们几乎没有什么面对面的交流。这就意味着，他们失去了培育同理心的机会，失去了学习眼神交流、倾听和关心他人的机会。交谈会带给我们亲密、共享和深交的经历。重拾交谈相当于重新找回我们人类最基本的价值观。

移动技术及其带来的所有新奇之物已经在我们的社会中根深蒂固，但现在到了思考这种技术会如何阻碍我们珍视的其他东西的时候了。而在认识到了这一点之后，我们又应该如何采取行动呢？我们可以重新设计技术，改变应用它的方式。

交谈的坚定支持者

在我的职业生涯中，作为社会学家、教师和临床心理学家，我一直

在学习交谈的艺术。这些职业把我塑造成了一名坚定支持交谈的人，从苏格拉底式的课堂，到饮水机旁的闲聊，我的工作教会我如何去欣赏交谈所起到的积极作用。

我的导师、社会学家大卫·理斯曼把这些职业称为“说话的行业”。他是对的。这些职业都以交谈为基础，并对其抱有很高的期望。交谈能起到什么作用呢？对于这个问题，每个人都有自己的答案。

社会学家和人类学家利用交谈，了解家庭、职场和公共生活中的关系网。如果进展顺利，社会科学家的采访会变成一场人们之间开放自如的交流。这种交流一般发生在建立信任之后。当研究者合上笔记本，当被采访之人几分钟前还只是“研究中”的“研究对象”，而现在却认识到采访对他们颇有价值时，研究者的问题便成了他们的问题，于是交谈开始了。

在课堂上，交谈承载的不仅仅是某一话题的细节，老师会帮助学生学会如何问问题，如何不满足于简单的回答。除此之外，通过与优秀教师的谈话，学生会明白学习不应该仅仅停留在答案上，还要明白答案的内涵。交谈会帮助学生搭建叙事结构，比如对于枪支管制和美国内战，他们会以一种对自身有意义的方式学会并记住知识。如果不以这种叙事的方式，我们也可以学会新的知识，但却不知道这有什么用处，也不知道如何弄清楚它的意义。在心理治疗过程中，交谈会探索人际关系的意义，正是这种关系让我们的生活充满生机。在治疗中，我们会关注停顿、犹豫、联想——这些通过沉默所释放出的信号。治疗中的交谈并不会给人“意见”，而是帮助人们发现深藏的东西，帮助他们找到内心的方向。

这些传统交谈有很多相似之处。如果达到最佳效果，人们不仅会开口说话，还会用心聆听；不仅会和他人交流，还会进行自我交谈。他们允许自己表现出软弱的一面，他们全面展现自己，对事情的走向表现出开放的态度。

其实，并不一定要从事“说话的行业”，才能明白交谈的意义。我问过很多人——各个年龄段、各种经济情况的人都有，让他们谈谈自己最重要的一次交谈，不管对象是孩子、朋友、配偶，还是伙伴、情人、同事，这个问题大家都愿意回答。他们中有的人说是自己坠入爱河的那次交谈，有的人说是意识到父母也有脆弱的一面，需要子女关爱的那次交谈，有的人说是他们发现自己的孩子已经长大的那次交谈，还有的人说是与导师的一次谈话，其间导师提出了一个新奇的想法，而自己因此选定了未来的职业。

听过了以上这些交谈后，每当我听到相爱之人说他们宁愿通过手机短信“聊天”，每当我听到家人说他们会以邮件的形式说出自己的不同意见，以免造成面对面的紧张气氛，每当我听到公司的副总裁把商务会议描述成“用来清空邮箱的停工时间”时，我听到的是人们对分神、舒适和效率的渴望。不过，我也知道这些举动不可能达到真正的交谈所能达到的效果。

“三把椅子”的良性循环

我们因技术变得沉默无声，从某种程度上说，我们的“谈话能力因此退化”。这种常常在我们的下一代面前表现出的沉默，已经引发了同理心危机，削弱了我们在家里、在公司以及在公共生活中的重要性。针对这一问题，我已说过，最简单的解决之道就是谈话疗法。本书阐释的就是我为什么赞同交谈。

首先，我要请出一个人，很多人都误以为，他之所以隐居是为了逃避交谈。1845年，亨利·戴维·梭罗为了学习如何更“审慎”地生活，远离人群中那无休无止的唠叨，搬到了马萨诸塞州康科德的瓦尔登湖畔的一间小木屋生活。不过，他为了达到这一目的所选的家具却表明，这绝对不是一次简单的“静修”。他说，小屋里有“三把椅子，独处时用一把，

交友时用两把，社交时用三把”。

这三把椅子仿佛良性循环链上的三个点，将谈话与同理心以及自省能力连接了起来。独处是我们发现自我的时刻，我们会做好与他人交谈的准备，聊聊自己的真实感受。当我们建立了安全感，就能够倾听他人的诉求，真正听到他们不得不说的心事。在与他人交谈的过程中，我们会更善于进行内心的对话。

当然，这种良性循环是个理想模式。不过，如果我们认真对待的话，还是会起到作用的。独处增强了自我安全感，有了安全感，就会增强我们的同理心。之后，与他人的交谈为自省提供了丰富的素材。正如独处时，我们会为与他人交谈做好准备一样，与人交谈时，我们能够学会如何让独处更有效率。

技术破坏了这种良性循环。

这种破坏从独处开始，也就是梭罗的第一把椅子。最近的研究显示，人们如果独处，即使只有几分钟，他们都会受不了。有一项实验要求实验对象安静地坐着，没有手机可用，也没有书可以看，就是安安静静地坐15分钟。实验开始时，研究人员询问实验对象，如果觉得无聊，他们是否会考虑接受电击。他们表示坚决不会。无论如何，让自己受到电击绝对是不可能的。不过，刚刚过了6分钟，就有不少人愿意接受电击。

这一结果令人震惊，不过从某种程度上说，也并不奇怪。如今，当人们独自等红灯或是在超市排队结账时，我们会发现他们看上去几近恐慌，会不自觉地伸手去拿手机。我们已经习惯了时刻与他人联系起来，孤独似乎是技术应该解决的问题。

上文提到的良性循环也因此土崩瓦解：因为害怕独处，我们把注意力都放在了自己身上，与此同时，我们丧失了关注他人的能力。如果找

不到自我，我们就会失去施予的信心。

我们也可以从另一种角度来看这个循环：我们过于关注彼此，丧失的则是我们了解自己的能力。

我们正远离交谈，同时也在远离自省、同理心和良师益友，也就是梭罗那三把椅子所代表的美德。不过，这种远离并非不可避免。当良性循环被打破时，交谈可发挥修补作用。

当然，我们不能忘记好的一面。尽管被技术的力量拉扯，但人的适应性也很强。比如，在一次禁止携带各种电子产品的夏令营中，仅仅5天的时间，孩子们的同理心就得到了提高。测量标准是：他们看完照片或视频中人物的面部表情，能否正确判断他们的情绪。为了研究，我自己也参加过一次禁止携带电子产品的夏令营，见证了上文所说的那种适应性。

有一天晚上，一群14岁的男孩在一间小屋中闲聊，聊的是最近一次为期三天的野外徒步旅行。我们可以想象，在不算太久之前，这种徒步旅行最令人兴奋的就是“那种艰苦的体验”，或是欣赏未遭破坏的大自然。如今，这种旅行给人最深刻的印象就是离开手机的日子。有一个男孩称：“那段时间你什么都做不了，只能静静思考，和朋友聊天。”还有一个男孩利用小屋里的这次闲谈，思考他对安静的新体会。“人们难道不知道有的时候你可以透过车窗，静静地看着时间流逝？这难道不是很美好吗？”

线上与线下的十字路口

有些人可能会问：“为什么要写一本关于交谈的书？我们无时无刻不在说话。”有的人会说：“为什么要提这些负面的东西？你肯定知道网上那些新式的精彩谈话吧？”我确实知道。如果没有脸谱网，我此前就

无法与布鲁克林216小学六年级的同学们重聚。女儿23岁时虽然在遥远的西海岸工作，但是短信拉近了她和家的距离。这是她2014年秋天发来的短信：“嗨！我真的很喜欢《生命不息》这本书！”“我上哪儿能买到犹太白面包卷？”“我和室友打扮成了《冰雪奇缘》里的艾莎和安娜，正准备参加晚会呢。”突然之间，毫无预兆地，我手中的手机上提到了一本书、一种食物，或是万圣节的服装，让我想起了我和女儿之间的亲密，也让我的生活中充满了女儿的身影。这是令人愉快的，需要我们珍惜。如果这些让我们想起与亲密关系有关的事情，最终却把我们带上了远离亲密关系的路途，问题可就来了。

人们之间的关系大多由线上和线下的互动构成。我们可以发短信示爱，政治辩论和社会活动也可以在网上发起。为什么不看看这些正面的效应，为什么不庆祝我们拥有了这些新的交流方式？

因为这是我们在解释技术带来的进步时所举的例子。我们喜欢听这些正面的消息，因为它们不会阻止我们追求新事物——新的给人安慰的东西，新的令人分心的东西，新的商业形式。我们愿意听这些例子，因为如果它们是唯一重要的事，我们就不用在乎一直存在的其他情感了——我们比以前更孤独了，孩子的同理心与实际年龄相差得更远，而全家人吃饭聊天时要想不被打断也几乎不可能了。

我们发现自己为了多登录几次邮箱，放弃了凝视孩子的眼睛或是花时间和他们交谈的机会。如果10年后我们的孩子因此付出了代价，他们害怕孤独而又对彼此间的依恋关系担心，我们那时就会集中精力吗？将这种令人不安的可能性与在脸谱网上建立的友谊或是在推特上与他人的精彩互动进行比较，是没有任何意义的。这并不是一个我们可以双手合十祈祷利大于弊的游戏。我们要获得益处，同时要做出必要的改变，这样我们才不会付出代价，因为任何技术进步都不值得付出这样的代价。

交谈的“价值主张”

我记得人们第一次接触联网的个人计算机是在20世纪八九十年代。那时，当人们要打游戏、写东西、做电子表格，或是发电子邮件时，才会“来到”电脑旁。电脑提高了人们的工作效率，同时带来了很多新的乐趣。但是，这一切并没有表明，发短信可能会代替交谈。

仅仅几年后，孩子们就玩起了智能手机、社交媒体和聊天工具。如今，那些孩子已经长大，成为教师、商人、医生，并已为人父母。

当新一代的人听到“远离交谈”这个问题时，他们往往会问：“这真的是个问题吗？发短信或在网上聊天，就不算‘交谈’吗？此外，这种方式传达的信息也是‘准确无误’的，这有什么问题呢？”当我和他们谈起开放式交谈，有人让我详细说明这种交谈的“价值主张”。有人告诉我，交谈似乎是件“苦差事”，不仅要发出很多邀请，往往还存在着欺骗、瑕疵、失控和无聊。这有什么值得争取的吗？

其实，我们在爱情和工作当中碰到的很多问题都可以通过交谈解决。研究显示，没有交谈，我们的同理心、创造力和满足感都会减弱，我们与他人的关系也不会那么紧密。我们正在退化。但是，对于那些伴随着手机长大的一代人，他们习惯于用手机发短信，研究结果中的那种退化，他们似乎并没有感受到。在他们的成长过程中，面对面的交谈并不多。

当然，不管哪一代中，都有人明确了解交谈的价值，不用他人提醒。但是，即使是这些赞成交谈的人往往也会让我大吃一惊。他们中的很多人似乎都败下阵来，他们说未来已经超越了他们。一位2009年大学毕业的电影导演告诉我，在他毕业的那年，交谈就已经进了坟墓。有些家长给我的印象尤为深刻，他们说希望自己的孩子吃饭时不要发短信，但在孩子们拿出手机时，他们却觉得无法反对。他们担心现在提出忠告

为时已晚，还担心如果自己不接纳新事物，就会落后于时代。

我所描述的不仅仅是远离交谈，这种远离还代表着逃避自己作为良师益友的责任。技术仿佛会施魔法，让我们忘记了生活的本质。我们将新事物——任何已经过时的新事物——与进步混为一谈。不过，在我们迫切追求进步的同时，我们忘记了自己对新事物的责任，对子孙后代的责任。我们应该将自己知道的最珍贵的事情传递给下一代：我们应该告诉他们我们的经历、我们的历史，和他们分享我们曾经的对与错。

我们不仅要让孩子们收起手机，我们自己也要以身作则，收起我们的手机。如果孩子们不学会倾听，不学会为自己勇敢发声，不学会如何在课堂或家庭聚餐时与他人交流，那么他们什么时候才能学会施与受呢？这是建立友好关系所必需的元素，也是民主社会公民辩论的基础。要重拾交谈，首先要承认用心说话和倾听是一种技能，是可以学会的。交谈需要练习，而这种练习现在就可以开始，在家中、教室里或是公司中都可以开始。

要前进，不要后退

本书至少面对两类读者。一类读者需要明白远离交谈是个问题，而非进步。这是一个可以解决的问题。如果我们腾出时间交谈，就有了彼此接触的机会，亦有了自我省察的机会。

另一类读者就是那些觉得败下阵来的人，他们把自己当成旁观者，为人们“不可避免地”远离交谈而哀伤。对于这些人，我想说：这不是后退的时候。心里知道交谈有益的人，不管年龄如何，都应该挺身而出，把自己知道的东西告诉他人。

我们可以讲给家人和朋友听，此外还有梭罗所说的第三把椅子，即公众之间的交流，这些交谈也需要指导。在这里，我想到了老师和学

生：课堂是一个社交场所，学生们可以看到思想是如何诞生的。大学教师在课堂上往往羞于让学生把电子产品收起来。就在几年前，大多数教授和我说他们不想成为学生的“保姆”，这种“管束学生”的工作并不是他们应该做的。不过，我们已经知道，上课时开着笔记本电脑的学生会同时做许多件事。我们也知道这不仅会影响开着电脑的那个学生的成绩，还会影响他周围的学生。如今，大学老师不再那么“逆来顺受”了。很多老师在学期初就规定学生来上课不允许携带电子产品，或是特意留出一定的课堂时间，让学生们“放下手上的东西”，进行一场交谈。

我碰到过一些公司的首席执行官，他们正在要求员工解决分歧，当面向同事道歉。一位30多岁的新任经理承认，他会回避面对面的交谈，但公司每周会举行一次全员例会，这是专门为“谈话”设定的，他深受启发。这位经理不知道自己应该说些什么，但是他这样评价例会：“这是一个让我学习交谈的地方。”还有一家公司，经理在带领团队开会时，会让所有人把笔记本电脑和手机放在门口的篮子里。她已经厌烦了那种大家都在收发邮件的会议。

除了学校和职场，还有公共领域。

我们经常在媒体上看到这样一句特别的话：“我们必须来一场全国范围内的谈话。”不过，提出这一建议的评论员已经习惯了快速切入话题，展开党派争斗，并且当爆出下一条新闻时，便放弃这个话题——不管是战争、天气，还是种族主义。他们也习惯了在讨论新闻时，屏幕下方滚动着毫不相关的新闻。这种滚动式新闻开始于1981年的伊朗人质危机。不管是好消息还是坏消息，美国人都希望及时知道被扣留在伊朗的同胞的消息。后来，人质危机解除，分散我们注意力的滚动式新闻却保留了下来。更令人满意的公共交谈还需要我们努力。不过，重要的是，不要以为难事就不可能做到。如果我们全心全意地投入，就会知道该如何行动。

问题会因例外而消失吗？

我总结的“远离交谈”这一问题并不能一直吸引我们的注意力（但技术却能！），所以我们很容易推迟思考这个问题的时间。人们还是在一起聊天——这看起来像是交谈一样，所以我们也许没有注意到生活发生了多么大的变化。可以说，远离交谈就像是气候变化一样：我们每天待在家中觉得很安全，通常不会去考虑“30年后”会怎么样。不管是气候变化，还是远离交谈，我们都禁不住想，如果发现例外，那就意味着问题并不存在，或是问题自会化解。

全球的天气模式可能正以惊人的方式变化。不过，当你遇到阳光明媚的一天，一个你所经历的最美丽的晴天时，你很容易将问题抛诸脑后。同样，我们现在很少全心全意地关注彼此，但偶尔我们还是会这么做的。我们不记得现在这样做的频率有多低，不记得孩子在成长过程中几乎没有经历过未被打断的交谈——不管是在餐桌旁，还是和父母、朋友散步时。对他们而言，手机时刻都会带在身边。

我做讲座时经常面对家长，他们中的很多人都说很难与自己的孩子交谈。偶尔会有人举起手说：“我儿子很喜欢交谈，他16岁了。”问题仿佛就此解决了。

但是，问题并没有解决。我们没有评估数字媒体给人类带来的所有后果。我们只想记着它所带来的快乐，认为产生的问题都是无心的结果。为了对此进行评估，我采用了梭罗的三把椅子：独处时用一把，交友时用两把，社交时用三把。

梭罗说过，当交谈的成本很高时，他会把宾客带到大自然中。这一场景让我想到了“第四把椅子”，这种交谈是梭罗无法想象的。我发现，我们建立了“另一种自然”，即人工自然，并试图与之交谈。我们设计了会说话的机器，在对着它们说话时，我们不禁会将人性赋予这些无生命

的东西。

我们已经踏上了一场遗忘之旅，路上会途经几站。第一站，我们通过机器进行交谈，忘记了面对面交谈对于人际关系、创造力和同理心的重要性。第二站，我们又进了一步，不仅通过机器交谈，还与机器交谈。这是一个转折点。当我们考虑与机器谈论那些独属于人类的窘困时，我们就到了清算的时刻，这会结束我们的遗忘之旅，同时也给了我们一个机会，让我们再次确认人性之所在。

重拾交谈的时刻到了

2011年，我的著作《群体性孤独》（*Alone Together*）出版，这本书主要讲述了在时刻相连的生活中，我们对彼此的漠视。我知道，我所描述的症状大多数人都不想看到。我们为技术着了迷，这种文化氛围已经形成。像年轻的恋人一样，我们担心说太多的话会破坏浪漫的感觉。但现在才过了几年，氛围就发生了变化。我们做好了交谈的准备。当我们有了手机以后，我们发现自己离孩子、爱人和同事越来越远。我们要重新考虑“连接得越紧密，就越幸福”这一过于简单的信仰。

现在，我们可以估量一下沟通之道都逼我们做了些什么。我们知道处于这样一个时刻相连的世界，我们的神经处于高度兴奋状态。我们意识到自己渴望那种“永远在线”的感觉，但这却成为我们全力以赴、做到最好的绊脚石。所以，我们应该认清楚技术所带来的一切。

我们意识到，我们需要社交媒体所禁止的那些东西。我在之前那本书中提出了一个正在不断演变的问题，而这本书则是要呼吁大家行动起来。现在是修正航线的时候了。此刻，已经万事俱备。我们拥有彼此。

---

1. 霍尔布鲁克并非这所中学的真实名称。本书中，我会隐去我所提到的人的真名，也会隐去我所拜访的学校和企业等机构的真名。只有在引用公开资料或公共论坛上发表的

内容时，我才会使用所涉之人和机构的真实名称。

第2章
远离交谈

开启一场交谈为何更难

> 我觉得人类十分健谈，交流方式更简洁，对话的人其实会更多，所以这可能并非坏事，甚至是有益的。而有关人类健谈与否的争论会持续很长时间。
>
> ——埃里克·施密特，谷歌公司前执行董事长
>
> 一条条简短的推文，仿佛小口啜饮一般；然而，所有这些网络交流加起来，难道算不上一场豪饮，算不上一次真正的交谈？
>
> ——史蒂芬·科拜尔，喜剧演员

如今，我们既想一起消磨时光，又神往别处——通过网络与我们期望的其他地方连接起来，因为我们最看重的就是控制我们的注意力，即关注什么。我们的行为不断演变，以适应新的重点。和朋友出去吃饭时，你不能期望获得他们的全部注意力。新罕布什尔州的一名大三学生卡梅伦表示，当他和朋友一起吃饭时，“有一点很讨厌，所有人都把手机放在身旁，他们总是不断地查看”。前一天晚上吃饭时，卡梅伦给邻座的朋友发了条短信（“兄弟，干什么呢？”），就是想引起他的注意。

卡梅伦的反感很常见，因为现实就是如此。当大学生一起吃饭时，他们既想有朋友陪，又想自由自在地玩手机。为了两者兼得，他们遵循了一种被称为“三人法则”的方法：当大家一起吃饭时，低头看手机之前

必须确定至少有三个人没有在看手机。这样，交谈才能继续，只不过不同的时间有不同的人“处于抬头状态”。

我和卡梅伦以及他的7个朋友见了一面。其中一个叫埃莉诺的女孩把“三人法则”称为连续查看策略：

> 假设我们有7个人一起吃饭，每个人都带着手机。我们必须确保至少有两个人没有在玩手机或是低头查看什么，比如在谷歌搜索引擎上查电影的上映时间或是上脸谱网。也就是说，你必须遵守二人或三人法则。所以，我心里清楚，必须保证有两三个人没看手机，这样其他人才能发短信或是干别的。这是我的礼貌方式。我觉得交谈很好，但碎片化了。每个人都时而加入交谈，时而神游其外。是的，你必须说“等一等，什么……”之类的话，才能让别人补充一下你落下的情节。

三人法则的效果可能是你所期待的。正如埃莉诺所说，交谈已经碎片化了，每个人都尽力让话题总是不那么沉重。

即使一部静音手机都会让我们疏离

看到别人拿着手机时，聊些轻松的话题是一种新的社交礼仪。埃莉诺的一个朋友解释说，如果饭桌上的聊天比较严肃，此时有人查看手机，他（看手机的人）这是想说“聊点儿轻松的”。埃莉诺还指出，即使不是在吃饭的时候，遵守三人法则也是一种礼貌。她说，“低头”看手机时，“不在餐桌旁，交谈也要保持轻松”。

当我最初制订研究计划，准备写这本书时，我的想法主要集中在新的短信和消息形式上。是什么使它们如此具有吸引力，如此独特？不过，研究伊始，我和新罕布什尔州的那些学生见面时，他们的答复把我

引向了另外一个他们认为更重要的问题。卡梅伦说："可以这样说，现在的交谈越来越少了——不是和你发短信的人，而是和你身边的人！"他说这句话时，包括我在内的8个人正在聊天，时不时会有人低头查看手机。有几个人试图不看手机，但很难做到。

卡梅伦根据自己的观察总结说："我们发短信没有问题，问题在于发短信影响了我们在一起时的交谈。"

他的洞察力十分敏锐。手机对面对面交流的影响才是问题所在。研究显示，只需在桌子上放一部手机（即使是一部关闭的手机），都能改变人们谈话的内容。如果我们觉得交谈可能会被打断，就会谈一些轻松的话题，谈一些没有什么争议或不会引发不良后果的话题。交谈时，如果有手机在视野当中，便会妨碍我们建立同理心关联。两个人聊天的时候，如果旁边的桌子上有一部手机，他们都会觉得比没有手机更加疏远。即使一部静音手机都会让我们疏离。

所以，在得知过去20年中大学生的同理心水平下降了40%，并且这个变化主要集中在近10年之后，实在没有什么好奇怪的。研究人员认为，这种趋势与新出现的数字通信有关。

如果我们觉得最终会彼此疏离，为什么还花这么多时间互发短信？从短期来看，网上交流让我们觉得自己在时间和表现上掌握了更多的主动权。如果我们发短信而不是面对面交谈，我们可以控制聊天的时间。发短信、邮件和帖子，可以展现我们想要展现的一面。我们可以编辑，可以润饰。

我将其称为"金发女孩效应"：如果我们可以保持一定的"数字距离"，不近也不远，刚刚好，那么我们就怎么也不会彼此生厌。

但是，人与人之间的关系更加丰富、复杂，要求也更高。当我们用技术将其清理干净时，我们就会远离交谈，剩下的仅是高效的连接了。

我担心我们忘记了二者的不同，忘记了在数字产品中长大的孩子不知道其中存在着不同，不知道以前的生活不是这样的。研究显示，孩子听到的大人谈话越少，他们自己说得也越少。如果我们亲近手机，远离孩子，我们就会让他们产生一种他们意识不到的缺陷。这不仅仅是他们说话多少的问题，还会影响他们理解他人的能力。

实际上，当年轻人说“发短信挺好的啊”时，他们错过了重要的东西。这种良好感觉只停留在某一时刻，有人需要他们的那一时刻。在数字产品的提醒下，这种时刻越来越多，人们已经成为其中的一部分。上网一天，会有很多这种“被人需要的时刻”。不过，随着这种数字化关联占据人们越来越多的时间，真正的生活将会越来越少。

我宁愿发短信，也不愿意交谈

在很多人眼里，表达观点成了絮叨，这从“我宁愿发短信，也不愿意交谈”这句话中可以看出来。其实，人们的意思不仅仅是他们喜欢发短信，还说明他们不喜欢某种交谈。他们回避的是开放式交谈。在大多数场合，有时甚至在亲密的人之间，人们都宁愿发一条信息，也不愿意打个电话或是来场面对面的交流。

当我询问“交谈到底怎么了”的时候，答案近在咫尺。一个即将高中毕业的学生给出了清晰的回答：“交谈怎么了？我告诉你交谈究竟怎么了！交谈是实时发生的，你无法控制自己将要说的话。”

这种不愿意加入“实时”交流的现象并不限于年轻人。不管是哪一代人，都试图控制那看似源源不断的信息流，试图吸收后再采取行动，此外，还有那绵延不绝的相互交流。在网上处理这些事情似乎是解决问题的开端：至少我们可以在方便的时候给出答案，我们可以编辑答案，使之“恰到好处”。

因为担心自发性，渴望控制时间，所以交谈正日渐式微。大部分交谈已经濒临“灭绝”，包括那些你用心倾听对方，也期待对方聆听你心声的交谈；那些突然离题，之后又绕回来的交谈；那些意外发现某人或某事新奇之处的交谈。此外，还有其他遗失的东西：面对面交谈时，我们能够读懂对方的表情、声音和举止中的信息。在网上，一切都更为简单。虽然效率高了，也有机会编辑自己的信息，但我们却学会了问那种可以回复电子邮件来解答的问题。

我们的生活拥有更多被人需要的时刻，真实的人生体验却更少，最近的一项研究可以证实这一点。在这项研究中，一对对20岁左右的朋友按照4种不同的方式交流，即面对面交谈、视频聊天、语音聊天，以及网上即时通信。然后，通过询问他们的感觉、观察他们对待彼此的态度，来评估他们之间的情感联系。研究结果十分清晰：面对面交谈建立的情感最深，而网上即时通信建立的情感最浅。学生试图使用表情符号，比如打出表示笑声的“哈哈哈”，信息全部使用大写字母表示事出紧急，以此来让网上的信息交流“活跃起来”。但是，这些方法都没有起到沟通者希望的效果。我们只有看到对方的面容，听到对方的声音，表现得才会最具人性。

这些似乎都是常识，的确如此，但我已经说过，有一种东西搅扰了我们的思绪，那就是迷人的技术。它让我们忘记了我们所知的生活真谛。

我们不知不觉地认为，时刻相连会让我们不再那么孤单。我们却因此面临风险，因为事实恰恰相反：如果我们无法独处，我们就会更加孤单；如果我们不教会孩子们如何独处，他们就只知道如何孤单地生活。

但是，如今太多的人——不管是大人还是小孩，如果离开持续的网上信息，就会变得十分焦虑。在安静的时刻，他们会拿出手机，收发短信。他们无法忍受那种被我采访过的一些人调侃为“无聊”或“沉寂”的时刻。但是，往往在我们犹犹豫豫、吞吞吐吐或沉默时，我们才将真正的

自己展现在了他人面前，也展现给了自己。

“我的小神明”

我并不是说我们要远离电子产品，相反，我建议大家更仔细地观察，与之建立起一种更有默契的关系。

举个例子，我有一个同事，名叫莎伦，34岁，从2002年起她就说自己“发短信时很开心”。不过，当莎伦听一个朋友称智能手机为“我的小神明”时，她大吃一惊。这句评论让莎伦思索她与手机的关系。她有没有把手机当成自己的神明？可能有一点儿。

当莎伦与我聊天时，很明显，她的主要关注点是社交媒体如何塑造她的自我认知。她担心自己花了太多的时间“表现”出更好的一面——让自己的关注者看到自己更好的一面。她说，所有的互动当然都有表演的成分。但是，她觉得在网上她过度沉浸在表演当中，已然分不清何时在表演，何时没有。

> 我希望网上的自己看上去机智、聪明、合群，与所有的事情保持“适当”的距离。自我反思时，应该更多去思考我自己是谁，我是如何看待自己的，毫不隐瞒自己的缺点。我担心为了别人眼中的我，我正在放弃真正的自己。我并没有认真思索自己的内心、自己的想法。我已经在这种表演中迷失了方向。在推特和脸谱网上，我已经习惯了展现最好的自己，表现得坚不可摧，或是尽可能避免表现出脆弱的一面。

研究告诉我们，能够坦然面对自己的弱点对幸福感、创造力，甚至效率都至关重要。这句话深深地吸引着我们，我们已经厌烦了那种无休止的表演文化。不过，正如莎伦所说，社交媒体上的生活鼓励我们“表

现得坚不可摧，或是尽可能避免表现出脆弱的一面”。既渴望表现自己真实的一面，又面临在网上展现最好一面的压力，在二者的夹攻之下，经常使用社交媒体会导致压抑感和社会性焦虑就不足为奇了。

此外，受影响的还有我们的同理心。研究显示，频繁使用社交媒体的人很难读懂人们的表情，也包括他们自己的表情。不过，研究中也闪现出一丝曙光：我们是有极强适应性的。面对面交谈可以增强我们的自尊心，提高我们与他人相处的能力。所以，面对面的交谈是重要的工具。

对于那些和莎伦怀有同样疑虑的人，本书要说的是，你不一定要放弃自己的手机。不过，如果明白了手机对你产生的深远影响，你就能在使用手机上更加注意，你就能选择另一种与手机共存的生活方式。

支持交谈

所以，我的论点并不是反对技术，而是支持交谈。当我们的心思在身边的人和手机里的世界之间游走时，当我们选择玩手机而不是和自己静静地待一会儿时，必要的交谈会与我们擦肩而过。我们说服自己相信网上冲浪和空想一样，都会提供自我反省的空间，其实不然。

现在到了让技术复归原位，重拾交谈的时候了。在这场旅程之初，我们要深入理解交谈能够带给我们什么好处，而技术又如何会成为绊脚石。就目前的状况而言，即使人们决心开启面对面的交谈，事情往往也不会像计划的那样发展。不管在哪一代人当中，都有人告诉我：“所有人都知道分手这件事不能发短信解决，这样做不对。分手应该是面对面解决的。”但是，几乎所有人都有过或听说过这类事，要么自己发短信或邮件结束过一段感情，要么听说朋友这么做过。为什么呢？因为这样更加省事儿。

因为电子产品，我们变得脆弱，觉得身不由己，精力无法集中。其实，我们可以成为另外一种技术消费者，就像我们改变食品的消费方式一样。如今，我们更有辨识能力，更清楚诱人的食物并不一定有营养，所以同样的事情也可能发生在技术领域。

纽约的一个10岁的小孩子告诉我，他和父亲从来没有单独聊过天，从来没有过不被电话打断的聊天。他的父亲40岁，我问他是不是这么回事，他的父亲承认道："的确如此。周日早晨，我会和儿子一起去买报纸，我总是带着手机。"为什么呢？"因为可能有要紧的事情。"到目前为止，并没有什么紧急的事情发生过，但他们走着去街角的商店时，他会接到不同的电话。

我们真正需要迫切注意的可能是父母和孩子没有交谈，或共同经历一段安静的时间。在这段时间里，他们可以讲个有趣的故事，或是说说自己的苦恼。在一次禁止携带电子产品的露营中，一位顾问描述了工作人员的一种共同体验。如果你和一个捣蛋鬼（可能参与打架，或是在食堂欺负了比他小的孩子）在林中散步，可能一个小时你们都没话说，有时可能是两个小时。"然后，"那位顾问说，"然后，就会有人提出问题，再然后，两人就会交谈了。"

三个愿望

移动设备保证实现我们的三个愿望，好像一个好心的精灵给我们赠送礼物一般。第一，我们的话语总会有人听到；第二，我们想把注意力放在哪儿就放在哪儿；第三，我们永远不会独自一人。这三个愿望顺便还带来了另外一个好处：我们永远都不会无聊。不过，在创造性的交谈中，在人们能够真正了解对方的交谈中，我们通常都要忍受一定的无聊。如今，人们常常告诉我安静是一种他们想要逃避的"沉寂"。沉默降临时，"我们最好拿起手机，手机上总有可以玩的东西"。不过，在手机

发明之前，我们可能觉得这些安静的时间“很充实”，而不是很无聊。如今，我们还没有尝过充实的滋味就躲开了。

我说过，我起初的研究计划是调查人们“宁愿发短信，也不愿意交谈”的状态。技术让我们以各种新的方式连接起来，比如电子邮件、短信、微博，等等。我的想法是研究一下这些新的方式为何如此具有吸引力，如此与众不同。

但是，通过采访各个年龄段的人，另一个问题很快占据了中心位置。我们聚在一起时，彼此的谈话内容往往由手机上的内容决定。实际上，谈话的内容因为人们随身携带手机而改变。我们面对面交谈时，因为时刻相连的技术，因为时刻随身携带的电子产品（看看我们手上和桌子上的电子产品），谈话的内容也随之改变。正如我所看到的，与那些交谈时没有手机在旁的人相比，拿着手机的人不那么容易展现脆弱的一面，同时觉得彼此更加疏离。

在我们与技术展开的这场伟大实验中，我们经常处于进退两难的境地：一方面，我们知道自己应该如何去做；另一方面，我们又特别想查看手机。经过几代人的时间，我们因为技术而远离交谈，但我们又渴望自己所失去的。我们希望加以改正，希望有机会重获我们心中所牢记的东西。如果我们投入交谈，就会得到回报，包括自知之明、同理心和归属感。如果我们远离交谈，只是通过网络连接，我们将会面临意外的后果。

到目前为止，已经有一代又一代的孩子在成长过程中经历了身旁的父母和保姆都在一心二用的情况。很多家长在早餐或晚餐时，边吃饭边发短信，父母或保姆把孩子带到游乐场和公园后就忽略了他们。在吃饭和游玩过程中的安静时刻，照顾孩子的人在建立人际关系方面并没有做好榜样，而这种技巧与交谈技巧是等同的。更重要的是，二者都与同理心有关：关心他人的情感，表现出想要理解他们的状态。同样，孩子们在学校和操场上也宁愿发短信，而不愿与他人交谈。年轻人因这种你来

我往的交谈而不安，所以在情感关系中也迟疑不决；因为对这种情感关系的不安，他们对交谈也失去了把握。

目前，第一代伴随智能手机长大的孩子即将或刚刚大学毕业。他们有知识，有创造力，初入职场。不过，公司老板们却说，这些毕业生有着令人意想不到的恐惧症和焦虑感。他们不知道如何开始一场交谈，也不知道如何结束交谈。他们觉得眼神交流很困难。他们说，打电话交谈会让他们很焦虑。下面这个问题虽然难以回答，但值得一问："我们是不是在孩子正好需要的时候无意中剥夺了他们所需的工具？我们是不是剥夺了他们在友谊、创造力、爱情和工作上所需的关键技能？"

一个即将高中毕业的学生告诉我，对于任何不能编辑和修改的交谈，他都害怕。不过，他知道交谈的价值。"以后我需要学习如何交谈，学习如何发现与他人的共同点。"但是现在，这只是一种向往。他说："有一天，不久后的一天，但绝对不是现在，我愿意学习如何交谈。"他的口气很严肃。他知道自己不了解什么。

驾驶舱里的飞行员

走过校园图书馆或是几乎任何一间办公室，我们都能看到同一个场景：人们在各自的地盘上，疯狂地敲打着键盘或是在小型的触摸屏上操作。波士顿一家律师事务所的高级合伙人描述了办公室中的一个场景：年轻的初级律师们摆出自己的科技产品：笔记本电脑、平板电脑，还有多部手机。随后，他们戴上耳机。"那种特大号的，像飞行员一样。他们把自己的办公桌变成了驾驶舱。"这些年轻的律师们待在自己的驾驶舱里，办公室变得异常安静，这种安静不需要有人来打破。

那位高级合伙人意识到，初级律师以提高工作效率为由退到了自己的"驾驶舱"里。但是，他说如果他们最后变得不愿与同事交流互动，结

果将比他们“收发电子邮件”更糟糕。他担心，驾驶舱中的生活让这些初级律师与公司中正在进行的闲谈隔离开来。他想要保证这些新招来的律师可以融入团队。他相信，公司最终的成功取决于团队合作。

在有的行业中，电子化交流是唯一的选择。但是，在到处是“飞行员”的律师事务所，很多人都主动避免面对面交谈。年轻的新员工直截了当地表示，他们甚至不想打电话。那位高级合伙人说，这种逃避交谈的策略“正流行起来”，并且快速地蔓延至所有年龄层。实际上，最先告诉我不喜欢打扰同事的，是一位年长的律师，因为“他们都在忙着处理邮件”。随后，他纠正自己说：“其实，我就是这样一个人。我现在不想和人交谈，用手机与同事沟通更容易一些。”他自己也成了一位“飞行员”。隔离的驾驶舱并不仅仅存在于年轻人之中。

此外，在家里也和在公司一样，我们用技术把自己与他人隔离开来。我见过一些人，他们说对家人也喜欢通过短信、邮件或消息“解决问题”，而不是面对面交谈。有人把这种做法称为“短信大战”。他们告诉我，用电子产品交谈可以“保持和平”，因为应用这种方式，便不会有无法控制的冲突。坏脾气永远不会被引爆。一位妈妈说，当家人不再害怕有人暴怒时，他们更有可能表达出自己的真实感受。

一位30多岁的女人列出了与伴侣在网上解决矛盾的好处。“我们可以用更冷静的方式说出我们的想法。我们可以吵架，同时不会说出将来会让自己后悔的话。”随后她又加了一条：用短信吵架就能有据可查。“如果我们用短信吵架，说过的话都会留下记录。”

在所有这些事例中，我们使用技术工具去减少人与人之间的接触，用精确的方法测量交往的性质和范围。我们回避面对面的交谈，却愿意与人保持联系，有时是和很多人保持联系，而这些人的情感都处于被压抑的状态。这又是金发女孩效应的一种表现。这是我们从“交谈”向“仅仅是连接在一起”的状态过渡的一部分。

在家里、学校和公司，我们都目睹了远离交谈的情况。但是，这些逃避交谈的时刻，也是机会来临的时刻。我们可以重拾交谈，就从餐桌旁开始吧。

餐桌礼仪2.0版

年轻人告诉我，吃饭时能得到朋友的关注当然很好，但这已经成为一种不现实的期待。社会规范反其道而行之，“你真的不希望错过手机上不断出现的内容”。凡是伴随着短信长大的人，“注意力无法一直集中”已经成为新常态，但是很多人没有意识到他们为这种常态所付出的代价。

我采访过一些大学生，和朋友在一起时他们不停地发着消息。不过，他们告诉我，他们很珍视朋友放下手机的时刻。对他们而言，身边的朋友收到信息后并不查看，而是让手机静音，那会是一个特殊的时刻。一个大二女生说：“如果有谁抛弃短信，而转向身边的朋友，那真是很少见。”一个大四男生说：“如果有人收到一条短信，他说声抱歉后把手机调成静音状态。这说明他的心在这里，正在听你说话。”

一个大三学生承认，她很想让朋友们在吃饭时收起手机，但她不能这么做，因为这不符合社会常规。“很难让对方一心一意地和你在一起。”她解释说，“如果我说‘很高兴见到你，你介意把手机收起来，我们边吃早餐边好好聊聊天吗’？对方便会觉得‘这太奇怪了’。”要求对方吃饭时心无旁骛，她认为“这并不适合我们的年龄”。

“适合这个年龄”的是“三人法则”，吃饭时要确定有足够的人参与交谈，自己才能查看手机。年轻人虽然意识到集中注意力很重要，但他们不愿意这样相处。在他们长大成人的过程中，分心的父母——时刻拿着手机的父母——让他们感觉十分糟糕，如今他们对待朋友的方式也是如

此。

有些年轻人承认自己容易分心，于是想方设法地去避免。他们想出了一个游戏，通常会在餐馆吃饭时玩。鉴于所有人都想在吃饭时发短信，而如果不发短信的话，他们的交谈会更好，所以一种叫作“手机塔”的游戏被发明出来。所有吃饭的人都要拿出自己的手机，堆在桌子中间。所有手机都保持开机状态，当手机响起时，第一个摸手机的人就要为这顿饭埋单。

为什么需要游戏的制约，我们才能把注意力集中在朋友身上？一个大三学生说，她很理性，知道如果在晚餐时间给朋友发短信，那么饭后收到回复则是合情合理的。这样想很好。不过，如果有人吃饭时给她发短信，不立即回复的话，她就无法放松。她说：“我告诉自己‘不要在吃饭时看这条消息！’但我就是想看，结果就看了。这种微小的压力很奇怪。”

这位同学所说的“奇怪的微小压力”，也就是吃饭时想要立刻回复消息的压力，让我想到了我在一次大学生研讨会上和一名学生的交谈。这是一次有关回忆的研讨会。她在面谈时间来找我，告诉我虽然她决心好好参加这次研讨会，但会议期间一直在查看手机。

她觉得很内疚——毕竟学生们都在课堂上讲述自己的人生经历，所以她想要和我谈谈发短信的事。她说，她觉得自己“迫不得已”要查看手机上的消息。为什么呢？她能想到的答案就是，她需要知道谁联系了她，谁对她感兴趣。她的结论是：“我们抵抗不了技术的引力。”手机产生了一种具有诱惑力的逆流。“手机塔”的作用就是帮助人们抵挡这种逆流。

所有这一切表明，没有哪些“数字原住民”能轻松地生活在自己出生、成长的世界中。实际上，如今的交谈虽然目的很明确，却充满了矛盾。

当如今的大学生谈论如何交流时，他们表达了一种看似无法调和的立场。有一群大三的学生，其中一个人最开始说“我发短信都是安排好的。这很方便啊”，后来又承认，他之所以跟不上大家在饭桌上的大部分交谈，是因为他觉得自己必须时刻关注手机。还有一个男生对未来的交流方式表达了一种渴望之情，“也许未来会有新的发明”。其中暗含的意思是这种“新的发明”也许没那么容易令人分心。有两个女生表示，她们并不期望那种将来会出现的东西——她们想象不出其他的代替品。一个男生说，也许根本就没有什么不妥：人类正在和手机“共同进化”，变成新的物种。但是，当他开玩笑说因为发短信“总比交谈安全”，所以他“发短信很上瘾”时，他就不再显得乐观了。他摊开双手说：“这不是我的错，我妈给我买了第一部手机。”广告商很了解自己的顾客。我在旧金山地铁站看到了一个外卖公司的广告，这家公司的送餐服务覆盖湾区的很多家餐馆。广告词为“不用动口，美食送到嘴边”。

“对不起”，点击发送

在这种氛围中，我们更喜欢发短信道歉。犯错时，坐下来说句抱歉总是很难。现在，我们有了其他的更为轻松的致歉方式。例如可以发送一张含有道歉文字的图片，发条短信，或是写封邮件。我们用不着面对面向对方道歉，我们可以输入“对不起”，点击发送。相比之下，在面对面道歉时，你会看到自己伤害了对方，对方也会看到你为此而难过。正是因为意识到对方的感受，才会燃起宽恕之心。

如果输入“对不起”，点击发送，这一切都不会发生。沉浸在懊悔中时，我们会释放我们的感情，而不是顿悟；我们内心的矛盾与情感随着消息的发送而流逝，无须反省与回味。相比之下，当面道歉则是锻炼同理心的机会。如果你是表示悔过的人，你需要站在对方的立场想一想。如果你是接受道歉的人，你也要设身处地地替对方考虑一下，这样才能朝着增强同理心的方向发展。在数字时代，你会绕过所有这一切。所

以，如果我们拒绝当面道歉，我们会面临许多危险。如果我们不把孩子们放在可以学习同理心的场景中（当面道歉就是一个），他们将很难看到自己说出的话会对他人产生什么影响。

“同理心差距”从孩子小的时候就开始出现了，并会持续一生。一位经济学研究生指出，当她的朋友发短信道歉时，她总觉得少了点儿什么。她将之称为“虚伪的休战”。

> 一方面，“对不起”这条消息是说“我不希望我们之间的关系如此紧张了。我们和好吧”。另一方面，也是说“在你消化情绪时，我是不会在你旁边的。如果你觉得我们之间没问题了，就告诉我”。如果我和男朋友吵架了，最后以“对不起”这条消息结束，那么这场争吵百分之百还会卷土重来。问题压根儿就没有解决。

发短信道歉相当于失去了一个机会。其实，我们可以抓住这些机会。父母可以坚持要求孩子当面道歉。有一位妈妈解释说，她儿子13岁，整天都和网络连在一起。他习惯于发邮件或短信告知家人不能参加家庭活动。后来，这位妈妈改变了策略。现在，如果儿子想取消原定的计划，比如和姥姥、姥爷共进晚餐，他必须亲自打个电话。

打一通电话可以让他知道，他改变计划会影响到他人。这位妈妈说：“他会听到姥姥准备了烤鸡，现在正在烤箱里烤着；还会听到姥爷买了糖浆，准备做冰激凌圣代。”总之，他会听到姥姥和姥爷都希望他去吃饭，如果他不去，他们会想他的。此外，这位妈妈还说，自从实行新策略以来，儿子几乎从没有不按计划参加家庭活动。

在职场，当面道歉也很重要。很多经理告诉我，他们的一项工作就是教会员工如何当面道歉。有一位首席执行官说，他会失望地朝员工（有时甚至是老员工）大喊：“向他道歉，当面道歉。你错了，说句对不起！”还有一位首席执行官说，在商界，不会当面道歉“就像是会开车

但不会倒车一样”。本质上，这就相当于你不会开车。在这位首席执行官看来，他的很多员工都需要学习如何“开车”。

“我坚决不会当面说，这太矫情了。”

当我们远离交谈、沉迷于网络时，我们是在自欺欺人。我担心，渐渐地，我们会不再关心他人，或者更糟糕的是，我们忘记了交谈和网上聊天的区别。格蕾琴是名大二的学生，她告诉我她很难集中精力完成课程作业，问题主要出在和室友的关系上。格蕾琴最近一直和室友的前男友调情。最开始，她并没有什么恶意，但是事态发展得特别糟糕。现在，室友的前男友把她当成武器来攻击她的室友。在我们交谈的时候，格蕾琴显得心烦意乱。她的成绩一塌糊涂。我问她是否想和辅导中心的老师谈谈。她拒绝了，她需要和室友把问题解决掉。格蕾琴说，室友需要的就是她的道歉以及“坦诚地把事实说出来”。她补充说：“这样我的精力才能集中起来。”

我问格蕾琴她现在是否想回宿舍，那儿离我的办公室步行不超过10分钟，而当时快到吃饭时间了，她的室友很可能在宿舍。格蕾琴看起来很困惑，似乎不明白我的意思。她说：“我会在网上和她说。我坚决不会当面说，这太矫情了。”

著名主持人史蒂芬·科拜尔常常戏仿那些吹牛皮的右翼分子，那些政治脱口秀的主持人。有一次他在节目上问了我一个很深刻的问题：“一条条简短的推文，仿佛小口啜饮一般；然而，所有这些网络交流加起来，难道算不上一场豪饮，算不上一次真正的交谈？”听到这个问题，我吃了一惊。我的回答是否定的。这些零散的网络交流全部加起来，也比不上一次真正的交谈。

碎片式的网络交流，可以用来收集零散的信息，或是表达“我在想

你呢”，甚至可以用来表达“我爱你”。但是，对于道歉来说，它起不到很好的作用。当我们需要站在对方的立场考虑问题时，它也起不到很好的作用。在这些情境中，我们必须倾听，必须实时做出回应。在这种互动过程中，我们会表现出气质和品格，同时也建立起了信任。

面对面的交谈会慢慢展开，其间我们能够培养起耐心。我们会注意到对方的语气以及细微之处。当我们用数字产品交流时，我们养成的是不同的习惯。随着我们不断提高网上交流的频率和速度，我们想要得到即时的答复。为了达到这个目的，我们提出的问题更加简单。我们降低交流的难度，甚至在最重要的事情上也是如此。我们习惯了一种不断被干扰的生活。

打断？“这就是我的生活。”

6月，一个宜人的夜晚，我和25个年轻人在一起。他们的年龄在18~24岁，来波士顿参加一个暑假学习班。在两个小时的采访中，他们告诉我如果我真的想知道他们是如何交流的，我应该加入他们的群聊。他们用手机上一款名叫“WhatsApp”的通信应用软件聊天。他们邀请我加入他们的群，我接受了邀请。现在，我们坐在一间屋子里，同时也都连接着网络。不过，一切都变了。每个人的思想都在“异处”，或是正尽力跟上大家的谈话。所有人都在群里，大家一会儿开口在房间里交谈，一会儿又在网上聊天，换来换去。手机上至少一半的聊天记录都是图像，包括漫画、照片和视频，很多都是在评论房间里的交谈。在这些学生的眼中，图像与任何文字和谈话一样，将他们连在了一起。

房间里的话题已变为“上大学时和家人以及高中时的好友分离有多么难”。但是，讨论很难深入，因为大家同时还得参与网上聊天和图像管理。

不过，我看学生们都很开心。他们喜欢在交谈、消息和图片之间来回转换，喜欢接收持续不断的信息，喜欢总有个备选的地方可以去。他们说，最大的恐惧就是无聊。如果学生们觉得房间里的交谈没有意思，就会在网上聊天。如果他们觉得图片不够吸引人，就会去寻找新的。不过，分享在网上找到的图片其实是一种特殊的参与。你没有依靠自己的经历，而是从外部寻找信息。你表达了自己的想法，但却与他人保持一定的距离。

就在这一切都在进行中的时候，我想到了女儿3岁时我对她说的一句话：要敢于表达。起初，我在想为什么我会想到这句话。我很欣赏学生们发的图片，都很应景（也很睿智）。但是，就我而言，使用图片也是这些年轻人在感到交谈具有挑战意味时逃离交谈的一种方式。当事情越来越复杂，发一张图片会比努力提出一个想法更容易。此外，我还想到了一个有关育儿的老生常谈，我祖母的声音瞬间传来：和我说话时看着我的眼睛。我们教给孩子聚精会神的外在表现，希望通过这些行为的反向推导，实现一种更深刻的感受。这是一种相互依恋和相互理解的感受。我们让孩子使用语言或看着我们，目的并不是想让他们顺从。我们希望他们说的话与情感相关。眼神交流就是最有力的人际交往方式。

邀请我加入群聊的学生说，我得和他们一起用软件聊天，才能最好地理解他们。但是，当我们一起在网上聊天时，他们大多数时间都低着头，眼睛盯着手机。

在6月的这天晚上，学生们通过面对面交谈、网聊和图片，不断提到网上聊天很有价值，因为它的“风险很低”。学生们说，他们在网上发消息之前可以进行编辑。如果消息是发给潜在的老板或倾慕的对象，也就是比较重要的人时，他们常常会让朋友帮他们看看要发的消息，保证其中“没有问题”。这是网络交流的额外好处。而面对面的交谈则可能向着无法预测的方向发展，在这样的交谈中，人们不会总想着让自己说的话“没有问题”。他们会被自己所说的话惊到，而他们也会享受这种经

历。哲学家海因里希·冯·克莱斯特称之为“思想在谈话中的逐渐完成”。冯·克莱斯特引用了法国谚语“食欲越吃越旺”，他发现“想法越说越多”。在他看来，最好的想法起初看起来可能莫名其妙。最重要的是，令人兴奋、有风险的交谈是对发现的一次严峻考验。很显然，冯·克莱斯特对传播消息或是社交媒体中的帖子并不感兴趣。“有风险的交谈”带来的兴奋之情，源于站在对方的面前，并与之紧密相连。

我和学生们群聊的那天晚上，学生们心里并没有想过，有风险的交谈也许会带来令人激动的效果。实际上，他们当中有人说，发送图片有一点好处，它比发短信的风险更低。像文字一样，图片也是可以编辑的。图片可以修剪，可以通过滤镜美化。他说，你动的手脚越多，图片就越是模棱两可，“各人有各人的诠释”。他认为这是一个优点，因为你没有表明自己的态度，就不会受到伤害。然而，如果你没有表明态度，你也就没有说出自己的真实想法或是表达出自己的真实感受。然而若阐明自己的立场，为自己的想法辩护，那么在此过程中你会学会做个直截了当的人。这种技巧在爱情中和政坛上都很有用。

在波士顿的那天晚上，我们既大声交谈，也在网上聊天，所有的交流都不断被打断。网上聊天会被房间里的交谈打断，而面对面的交谈又会被手机上的聊天打断。我问他们对这种不断被打断的交谈有什么感受。我的问题在他们看来似乎并不是问题，他们并不觉得网上聊天是一种干扰。一个年轻人这样评论这种混乱的交谈模式：“这就是我的生活。”

在这种新的交流文化中，打断并不是打断，而是另一种交流。十几二十岁的人半开玩笑地告诉我，和朋友吃饭时最常听到的一句话是“等一下，你刚才在说什么？”所有人都总是心不在焉，在找图片或发短信的过程中错过。

当有人说他们“沉迷于”自己的手机，这不仅是说他们想拥有手机所提供的内容，也是说他们不想错过手机让他们错过的内容。我最常听到

的说法是，玩手机可以更好地帮助我们远离无聊或焦虑。但是，无聊和焦虑可能表明，你正在听一些没听过的东西，一些鲜活的、具有破坏力的东西。你可能正朝着新的方向发展。无聊和焦虑标志着走近而非远离。

我们所在的世界并不是寂静无声的，也并非没有交谈。我们时而加入交谈，时而退出，我们对需要持续保持注意力集中的交谈没什么耐心。当交谈很难进行下去，或是大家都不出声时，我们允许自己另寻他物，以此避免生活中的挑战和无聊的瞬间。

生活中的无聊瞬间

一个大四的女生和一个男生待在她的宿舍中，他们躺在床上。当男生去洗手间时，她拿出手机，打开一款名为Tinder的交友软件。通过这款软件，她可以查看附近有哪位或哪几位男士愿意和她见面。她说："我不知道自己为什么这样做，我真的很喜欢这个男生……我想和他约会，但我也管不住自己。脸谱网上没有什么更新内容，我也没有收到新邮件。"她躺在床上，等着男生从洗手间回来，她正面临着生活中的一个无聊瞬间。

当我把这个故事讲给不到30岁的人听时，他们往往会耸耸肩。事情就是这样，一个无聊的时刻永远都是没有必要的。你总想知道谁想联系你，或是你可以联系到谁。但是，这种想获得持续刺激并期望去除生活中的"无聊瞬间"的感觉，还蔓延至年龄更大的人群中。

一位34岁的年轻爸爸告诉我，他给两岁的女儿洗澡时，觉得很无聊。他为此很内疚。就在几天前的晚上，他没有像以前对待其他子女那样，耐心地陪着小女儿，和她说话，给她唱歌，而是开始在手机上查看邮件。这并不是第一次了。"我知道不应该这么做，但我还是做了。"他

说，“洗澡应该是我和女儿一起放松的时间，但我做不到。我时不时地查看手机，我发现给她洗澡的放松时刻很无聊。”

我们来看一个完全不同的场景：约翰·麦凯恩参议员正在参加针对叙利亚问题的听证会。他坐在议员席上，焦躁不安，于是在苹果手机上玩扑克游戏，来逃避那种感觉。当媒体爆出他玩手机的照片时，麦凯恩在推特上对自己玩游戏被逮到这件事开了个玩笑：“丑闻！在3个多小时的参议院听证会上玩手机游戏被抓——最糟糕的是，还输了！”

无聊时选择逃避，比如躲到扑克这样的游戏中，已经成为常态。但是，当参议员大言不惭地表示，在叙利亚危机的听证会上一心二用很正常，我们很难期待任何人在任何情况下会集中精力，当然也包括在课堂或会议上。这一点很令人遗憾，因为研究显示，开启的手机屏幕会降低所有看到它的人的表现力，包括手机的主人以及坐在他旁边的人。

此外，我们要重新考虑一下我们逃避的这些“无聊瞬间”的价值。在工作、爱情和友谊当中，亲密关系建立在倾听可能对你来说无聊、对方却觉得有趣的东西之上。在面对面的交谈中，“沉寂”可能会发生转变。如果在某一时刻，交谈进展得十分缓慢，我们唯有继续，才能知道何时交谈会进行得更为顺畅。人们需要时间思考，然后才能想出新的东西。

一般来说，经历无聊与创造力和创新直接相关。我在前面说过，无聊和焦虑一样，标志着新的收获。如果我们仍然对无聊抱持着一颗好奇心，我们可以借此机会后退一步，开启一段新的交流。或者说，无聊给了我们这样一个机会，让我们主动出击，说出一个只有在面对面交流中才会出现的想法，冯·克莱斯特就会这样做。

但是，我们现在却离这种沉思和交谈越来越远。在数字产品上同时做许多件事，处于这种状态下的我们会自我感觉良好。我们大脑所需的是新的内容——新的、令人兴奋的、有助于社交的内容。技术让我们可以在任何时候出现在任何地方，在此之前，我们主要通过面对面的交谈

满足大脑对刺激的需求。现在通过电子产品，我们的大脑不需要怎么工作，就可以接触到源源不断的有趣信息。

所以，我们远离了慢节奏的交谈，远离了那种你需要等待、倾听、让大脑运转的交谈。我们不再踏着人类交谈的步伐。所以，没有议程的交谈，也就是那种边谈边有新发现的交谈，对我们来说越来越难。我们没有停止交谈，但我们常常下意识地拒绝那种需要全神贯注的交谈。和大家在一起时，每看一次手机，你得到的是瞬间的兴奋和神经上的刺激，而你失去的，则是朋友、老师、家长、爱人或同事刚刚说的话，以及他们的内心感受。

技术有助于疏导情绪吗？

克利福德·纳斯[注]是斯坦福大学的认知心理学家、传播学教授，此外，他也被称作“宿舍老爸”。他住在大一新生的宿舍里，担任辅导员和学业导师。纳斯说，他曾试图与一位大一新生交谈，他先给她讲了自己上高中时情绪起落的经历。那位新生回答说，她和朋友们已经没有那种烦恼了。纳斯很奇怪，青少年已经没有烦恼了？那个大一新生确实是这么说的，她给出的解释是：社交媒体的介入消除了他们的烦恼。她总结说：“技术有助于疏导情绪。”

这位大一新生的话引起了纳斯的兴趣，他开始探究十几岁少女的网上生活和情感生活之间有什么关系。这个女孩的直觉对吗？简而言之，回答是否定的。科技并不能简化人们的情感，社交媒体其实会让人的情感生活更为艰难。

纳斯对比了两组少女的情感发育，一组人自认为“几乎时刻都在网上”，另一组人的上网时间较少。上网时间很长的少女并不能很好地分辨他人的情感，或是自己的情感。她们觉得朋友对她们的接受度较低，

与其他使用社交媒体频率较低的朋友互动时，也没有她们那种积极的感受。网上生活与同理心和自省能力的下降有关。

这没有什么奇怪的。如果交谈时你只是人在心不在，很容易就会错过对方的情绪以及言外之意。同样，你也不会聚焦于自己的感受。

对纳斯而言，社交媒体的情感基调可能又是一个麻烦的来源。上网时，有一点吸引学生们的是：他们面对的是一个充满好消息的世界。纳斯提醒我们说，脸谱网没有“踩”（与“点赞”相反）的按钮。如果你分享的内容没有得到你想要的点赞数量，你会觉得很失望，但是你会告诉自己，下次要分享人们喜欢的内容。

所以，在社交媒体上，所有人都学会了分享正面的消息。但是，纳斯指出，处理负面情感时，大脑会有更多的部分参与其中。如果你在网上待的时间很长，回应的都是正面情绪，你就没有机会练习如何处理更复杂的情感。纳斯说，你的反应时间会因此变长。经常使用社交媒体的人可能无法快速地对他人或自己做出回应。如果面对他人时反应迟钝，别人会觉得你“麻木不仁、心不在焉”。如果对自己反应迟钝，你就会失去重要的自省能力。

纳斯担心，在这种充满“正面信息”的网络生活中，年轻人学到的是错误的人生经验。这些错误的经验包括：第一，负面情绪是失败的孩子才有的，而不是生活中正常的一部分；第二，因为分心的事和各种干扰而远离他人是很自然的。

上面说了很多不好的方面，但也有一个正面的消息：面对面的交谈可以发挥作用。纳斯将处理情感的大脑区域比作肌肉，如果不加以利用，它就会萎缩，而面对面的交谈可以加强它的功能。纳斯说：“大量的面对面交谈可能带来健康的情感互动和社交成功的感觉（比如‘我这个年纪的人都理解我’‘我觉得我的朋友对我的接纳度都很高’）。”纳斯总结说：“技术并不能促进情感教育。”真正的催化剂乃是人。

技术并不能促进情感教育

要重拾交谈，我们必须从重拾注意力开始。当今，美国成年人平均每6分半查看一次手机。这种生活方式很早便已开始：现在的音乐摇椅（和儿童马桶）上都有一个用来放电子产品的凹槽。美国青少年中有1/4的人早晨起床5分钟之内就会打开电子产品。大多数青少年一天发100条消息，80%的青少年睡觉时把手机放在旁边，44%的人从来不关机，即使在教堂做礼拜或是运动时都保持开机状态。

所有这一切意味着，一般的美国家庭吃饭时会有六七股信息流同时流入，包括笔记本电脑、平板电脑、台式机，当然还有电视——有时可能是两台。使用社交媒体的大学生可能同时开着4个软件。如果学生上了脸谱网，他可能还开着网飞，一个音乐博客，同时还有课堂的阅读材料。这会对交谈产生什么影响？我们希望在面对面交谈的同时还可以关注其他事情，也就是说，我们希望可以随时加入和退出交谈，就像播放有线电视播新闻时屏幕下方的滚动新闻一样。

我要再次说明，我们所在的世界充满了意外。在超连通的网络世界中，我们自以为效率更高，其实是上当受骗了。同时处理多项任务会降低我们在任何一项任务中的表现，但我们却觉得自己在每项任务中都表现得不错。所以说，尽管我们自我感觉良好，我们的效率其实更低了。此外，技术作为情感教育的工具会有以下缺陷：频繁的多任务处理会导致抑郁、社交焦虑，以及无法读懂人们的情绪。

但是，我们还有希望。最大的希望来源于我们的适应性。如果孩子们因为很小就接触各种电子产品，在自尊心和同理心上出现了问题，交谈可以将这种状况反转。所以，不要边用婴儿车推着女儿边发邮件，而是要和她交谈。不要在儿子的音乐摇椅上放台平板电脑，而是要给他读故事，和他聊天。不要在交谈乏味时赶紧去发条消息，而是要鼓励交谈的对象讲下去。

不过，这一剂交谈的良药并没有那么容易达成治愈的目的。一方面，我们已经习惯了追求即时满足、快节奏和不可预测性。也就是说，我们习惯了追求神经科学家所说的“寻觅事物的内驱力”，就是我们滚动浏览推特上的消息时的那种体验。另一方面，长期以来习惯同时处理多项任务的人，大脑已经被训练得十分渴望这种状态。那些总是同时做好几件事的人并不擅长此道，他们只是喜欢这种状态。因此，需要集中注意力的交谈变得越来越难。

有一个24岁的年轻女子，在一家初创公司上班。她告诉我，她现在无法一次只关注一件事情或一个人。面对面交谈时就会出现这种问题，她不再拥有交谈所需要的一种能力。“如果我尝试只做一件事，我肯定做不好。我会扯掉我的指甲。我真的做不到，从生理上讲我无法专心做一件事。”开始的时候，同时做很多事让她觉得自己是个女超人。现在，她觉得自己需要帮助。

一名大三的学生也解释了自己“在交谈上的问题”。面对面交谈时不能同时做其他事情，但多任务处理一直是她的生活方式。“和别人面对面交谈时，你一次只能看着一个人。我已经习惯了在脸谱网上同时给很多人发信息，如果只对着一个人说话，我觉得太慢了。”毕业后，她有段时间没上脸谱网。她把这个软件从笔记本电脑和手机上卸载了。虽然只有几周的时间没上，但是她说这段时间让她“冷静了许多”。“我对别人不再那么没有耐心了。”她说，“同时，我第一次知道我也可以一个人待着。”

我们可以说自己“沉迷于同时做很多事”，但这并不是看待这个问题的根本方法。手机是媒介生态的一部分。我们必须找到一种方式，让有手机相伴的生活更加美好。我倾向于从技术的可供性以及人性的弱点两方面来考虑。技术的可供性是指技术所能带来的一切，它们往往很吸引人，也很简单。如果你上瘾了，就要摆脱依恋。如果你很脆弱，可以通过努力而变得坚强。

从技术的可供性以及人性的弱点两方面来思考，我们可以针对人类的弱点进行设计。我见过一位投资人，他发现人们玩智能手机时，被迫产生了一种新的警惕行为。“他们想确保自己不错过任何东西。”他说，“所以，他们不停地看手机。”他提出了一个有趣的建议：“设计一种智能手机的界面，方便我们只做某一项任务（比如给某个朋友或家人发短信），这个主意怎么样？这种界面不会鼓励我们尽可能长时间地上网，而是鼓励我们摆脱手机。这种界面会减少手机的使用，让长时间使用手机成为一种审慎的行为。”其中的关键并不是让我们不能或是很难进行网上交流。这种设计应该要求我们集中精力，而不应该让我们通过系统不知不觉地染上某种习惯。他说：“所以，我们不应该制造一种让我们着迷的手机，而是制造一种用来处理事务，然后渐渐放开我们的手机，因为这才是对我们最好的。”

我们可以通过设计，让技术要求我们使用它时集中注意力。和家人在一起时，我们也可以设定一个神圣的地方，比如起居室、餐厅、厨房或是车里，在这些地方我们不可以使用电子产品。在职场也是一样，某些开会的地方或学习班可以禁止使用电子产品。我们可以制订未来的计划，其中关于工具和社会环境的设计理念将是鼓励我们做到最好。作为数字媒体的消费者，我们的目标应该是与鼓励我们使用产品的行业合作，当然这一行业还应该致力于提高我们的健康和幸福感。

“他们像被车灯照射的小鹿一样惊慌不已。他们不想再来一次交谈。”

交谈是动态的。追本溯源，这个词原本的意思是“彼此照顾，彼此依靠”，它讲的是关系的活跃度，“人在世界或社会中的行为、生活方式或生命历程”。与人交谈的时候，你不仅需要和对方轮流说话，还要聆听对方的话语，读懂他的动作、音量、声调和沉默。你说出了自己的担心和将要忍受的经历，同样你也期待对方直抒胸臆。

当我们表达对交谈的忧虑时，也表达了对上述能力的忧虑。一个16岁的男孩告诉妈妈，他最好的朋友刚刚发短信说他父亲去世了。这个男孩告诉妈妈，他已经给朋友发短信表示难过了。妈妈几乎无法理解，便问："为什么不打个电话呢？"她想儿子应该安慰一下朋友。那个男孩说："我不应该打扰他，他现在太难过了，接不了电话。"男孩认为，即使在情绪低落者最需要朋友关心的时候，交谈也不合宜，那会打扰到他们。

我把这个故事讲给了一个21岁的大三女孩。几个月以来，她一直在我家给我帮忙，帮我把论文整理好并存档。她说，如果她听说我家里有人去世，也不会给我打电话。她说，她知道打电话更能安慰我，对我来说意义更大，但她和那个16岁的男孩想法一样。她说："任何和声音有关的东西都像是一种打扰。"

一个高三的学生说，他打算报名参加一个自我提高班，准备"逼自己"打电话。我问他为什么这么做。他说："这也许可以教会我如何与他人交谈……而不是让我的人生落入尴尬的寂静之中。我觉得打电话聊天从长远来看对我有益。"

他的坦白可以说切中要害。这个年轻人承认，虽然他整天花费大量时间编辑短信和消息，但并没有学会如何倾听，如何回应。如果听到有人去世的消息，他也是一样，会发封邮件。如今，大学里开设了探讨交谈的课程。课程大纲包括，约会时如何把精力放在对方身上，如何提出不同的政见。众所周知，现在的学生愿意偷尝禁果，却不愿意彼此交谈。他们知道彼此的性取向，却不知道对方是不是在单亲家庭中长大，有没有一个患有自闭症的妹妹。他们甚至不知道，对方是否有兄弟姐妹。

公司雇主已经意识到了新一代人的弱点。有些企业会明确筛选出有交谈能力的人。一家大型制药公司的副总裁给我讲述了她聘用新员工的策略。"很简单，"她说，"我就是和他们聊聊天。"

大多数应聘的人都只准备了一次面试。见面结束时，我会告诉有潜力的应聘者，他们的任务是回顾一下我们的谈话，并为下次见面准备一些有趣的话题……大概在明天或后天。他们听了以后都惊呆了，像被车灯照射的小鹿一样惊慌不已。他们不想再来一次交谈，他们希望后续沟通是通过邮件进行的。

三把椅子

梭罗描述他屋里的三把椅子时，共设想了几种交谈，在接下来的几章，我会一一谈到。首先是一把椅子代表的交谈，也就是独处时的交谈。独处并不一定意味着孤单一人。独处是一种有意识的静修，一种自我的凝神聚焦。拥有独处的能力会让自己和他人的关系更真实。因为你知道自己是谁，所以也能看清楚对方是谁，而不是把他看成你想让他成为的那个人。所以，独处能够丰富交谈。但是，现在的生活方式却削弱了我们独处的能力。

我在前文中说过，如今独自一人的状态仿佛是个需要解决的问题，人们试图用技术来解决这个问题。但是，数字化的交流治标而不治本。它展现了潜在的问题——独自一人时会很不自在，但并没有给出解决方案。不间断的网上联络不仅是一种病症，还在改变人们看待自己的方式。它正在塑造一种新的存在方式，我将其称为“我分享，故我在”。我们分享自己的想法和感受，这样才能觉得完整。

为了有更多的感受，为了更有存在感，我们选择上网交流。但是，在我们争相奔向网络的时候，我们离独处越来越远。最后，我们将会丧失独处和关注的能力。如果在独自一人时不知道自己是谁，我们就会转向他人，以此来增强自我意识。在这个过程中，我们不可能完全体会出对方的真实感受。我们一点点从对方身上汲取我们所需的东西，仿佛他们是备用零部件，可以用来支撑我们脆弱的自我。

如果不练习独自思考，就很难满怀信心地在大家面前说出自己的想法，每句话都掷地有声。协作会受到影响，创新也是一样，因为它们都需要独处的能力，但持续上网却削弱了我们独处的能力。

热爱独处和自省能够促进社交能力。很多人认为梭罗是位隐士，其实他根本不是。他的朋友曾开玩笑说，梭罗从森林里的小屋可以听到爱默生家开饭时的铃声。梭罗的两把椅子所代表的交谈是与朋友、家人和爱人的交谈。

现在的家长经常抱怨，孩子们吃饭时忙着玩手机，都不和他们说话了。反过来，孩子们也有相同的抱怨。家长的回应是，孩子还"不够格"发出这种抱怨。吃饭的时候，孩子们会专注于自己的手机。我们陷入了一个十分奇怪的僵局，没有一方是开心的。

脸谱网推出了一则电视广告：一个大家庭的成员坐在一起吃饭。这仿佛是画家诺曼·洛克威尔画笔下的一个瞬间。当我们想象美好的家庭聚餐时，这是一个迷思与科技碰撞的时刻。我们知道，最能预测小孩子将来是否成功的因素就是他们与家人共餐的次数。脸谱网广告中的家庭聚餐看上去就像是所有人都知道自己会喜欢的那种聚餐。

正当看广告的人凝神在聚餐那种无条件的"好处"时，整个画面被打破了。餐桌旁一位年长的女士——让我暂且叫她"无聊的姨妈"吧——开始讲述她在市场买鸡的无聊经历。不出所料，桌旁一个十三四岁的女孩拿出了自己的手机，登上了脸谱网。画面立刻变成她的手机屏幕，上面都是她收到的新消息：一个朋友在打鼓，另一个在跳芭蕾，还有一些人在打雪仗。这个女孩的心已经飞了，她的思绪早已不在聚餐上了。

我们曾教导孩子，吃饭时不要理会响起的电话铃声。电话销售员打扰我们吃饭时，我们会很厌烦。如今，脸谱网告诉我们，我们自己打断就餐也许是件好事。

接下来是三把椅子代表的交谈，也就是在社交场合的交谈。我在这里举个职场的例子。环顾自己的工作环境，即教育领域，还有商界和企业界，我发现教育界和商界、教室和办公室的情况有很多惊人的相似之处。我发现交谈处于学习文化的中心位置，并且有利于最终的结果。

这两个领域的交谈文化都面临着类似的威胁。不管是在教室，还是在办公室，对多任务处理的文化期待颠覆了交谈，不间断的打扰威胁着人们能获得的成就。正如和朋友一起吃饭时，聚餐已不再是曾经的样子，课堂以及工作会议也都变了模样。这些变了味儿的聚集有一点共同之处：我们可以自由地使用电子产品，任我们的思绪游离。

如今，学校和公司中的交谈面临着新的挑战，人们尝试利用技术来远程吸引人们的注意力。比如，人们希望网络课堂可以提高远程学习的效率，而这样的效率是可测的。这种网络尝试产生了一种意想不到的结果：凸显了老师和学生面对面交流的价值。老师站在教室前面讲课，不管无聊与否，学生都可以借此机会观察别人是如何思考的。老师是展现思考过程的模范，包括错误的开始和后见之明。职场也是一样：很多鼓励员工在家工作的公司开始下令，让员工们回到办公室上班，这样他们才能有一个合作氛围更浓、效率更高的工作环境。

当然，对很多公司而言，远程工作是一条省钱的法则。霍华德·陈是一家跨国公司社交媒体网站的创办人。他认为有必要在公司推广使用高级社交媒体，对此十分上心，而公司已经决定关闭当地的办公室。他的公司采用了一种被称为“住宾馆”的新系统。如果员工需要办公资源，他们可以带着电脑来到办公楼，管理系统会自动分配给他们一个房间。他们到达后，打开电脑，屏幕上就会出现一个虚拟电话。这就是他们当天在公司时的电话线路，于是“上班”开始了。

所以，当霍华德上班时，旁边没有固定的同事，也没有团队的氛围。但是，他却有足够的理由为自己设计的新社交媒体而兴奋。他的梦想是，重新让工作环境充满活力。他现在的工作环境中，完全没有熟悉

的人和物。我和霍华德见面的那天，是在一个新的宾馆式房间中。他赞扬了自己设计的社交媒体的“社交性”，这就是他对陌生工作环境的反应。只需要敲几下键盘，他就能进入一个国际数据库，里面包括所有员工的基本信息以及他们的兴趣。他希望，这个数据库可以作为网上聊天以及建立新关系的基础。他说：“如果你是足球迷，你可以和公司所有其他球迷聊天，这简直太酷了！”但是，他也表示最近自己觉得很伤感：

> 上周我坐在这里，刚做完一件事。我环顾四周，感觉都能听到针掉在地上的声音。这太可怕了，真的很可怕。我拿出苹果手机，录了一分钟这寂静的环境，给我妻子听。这种声音听着像是工作环境，抑或不是。

我们十分努力地在网上建立联系，我们对此笃信不疑。不过，我们必须注意，最后我们面对的不仅是电子产品带来的孤单感受。

这一点十分重要，因为远离交谈影响的不仅是我们个人，还改变了我们整体的生活。在这里，我主要说一说数字新时代图景下有关政治和社会政策的三个问题。

首先，互联网出现以后，我们有了和世界上任何人分享观点的机会，但它也催生了信息孤岛——我们不和那些与我们意见不同的人交流。研究显示，人们不喜欢发关注者不赞同的信息，所有人都想让别人喜欢自己。所以，技术会维持更严格的党派之争，让双方的立场更难以调和，也让我们生活在禁止反对声音的信息泡沫中。

其次，当政治蔓延到网上时，人们会以网上行事的角度谈论政治行动。他们认为，如果他们“点了赞”或支持某一组织，社会变化就会发生。以往政坛那些缓慢推进的辛苦工作，包括研究、分析、倾听、说服不同意见者，都会慢慢消失。互联网是一个好的开始，一个聚集人的地

方，但政治只有在面对面的交谈中，在慢慢建立起来的关系中，才能维系。我在前文中说过，技术会给人不需要友谊就有伴相陪的错觉。现在，我担心它也会给人不需要行动就能进步的错觉。

再次，数字交流给监控开了绿灯。为我们提供网络交流服务（短信、邮件和聊天）的公司把我们的网上行为当成数据。这些公司宣称有权拥有并使用这些数据，目的往往是更容易地把商品卖给我们。我们现在知道，政府也会保存我们的交流信息。私人交流和日常监控之间的界限已经模糊，私人交流和将其作为商品被再次打包之间的界限也已模糊。所以，除了要问"没有隐私的亲密行为会是什么样的"，我还有另外一个问题：没有隐私的民主会是什么样的？

第四把椅子

由此，我想到了"第四把椅子"。我前面说过，当交谈的成本很高时，梭罗会把宾客带到大自然中。如今，去洞悉事情本质的方式也让我们要直面这样一个问题，即我们如何用技术创造了另一个自然，一个人工自然。长久以来，我们一直认为，最重要的交谈是与他人之间的交谈。近些年来，这一观点因为电脑程序而受到挑战。电脑程序因其智能化和社交性吸引着我们。有人提议，我们可以和具有"社交"能力的机器展开更亲密的新式交谈，这一发明本身可能就会改变人性。我对此展开了研究。对我而言，第四把椅子代表的交谈是梭罗所想象不到的：我们不仅想用机器聊天，还想和机器聊天。

我们最先遇到的是Siri，这个数字伙伴随时准备和我们交谈。不过，这仅仅是个开始。在我写下这些文字时，媒体都在谈论"家用机器人"的推出。它们可以随叫随到，理解你说的话，还能通过神奇的情感模拟与你互开玩笑，可谓"最友好的伙伴"。我们是不是已经忘了什么是交谈？什么是友谊？和机器说话算是一种陪伴，还是自暴自弃？

我们失去了我们的语言。“智力”（intelligence）一词原本的含义远远超过了人工智能的涵盖范围，它包括辨识力、敏感性、意识、洞察力、理性、敏锐和智慧。不过，我们现在却欣然把这个词赋予机器。“情感”（affective）这个词也是一样，其原本的含义远非任何机器所能传达。不过，我们已经习惯把表现情感状态或能够识别人们情感的机器作为“情感计算”的典范。随着这些新的含义成为新常态，我们忘却了这些词的其他意思。我们必须努力重获失去的语言、失去的含义，也许到最后，还要重拾我们失去的经验。

我参加过一次会议，会上机器人被称作“爱心机器人”。当我提出反对意见时，有人说之所以用这一名称，不是因为机器人有爱心，而是因为它们会照顾我们。有爱心是一种行为。它是一种功能，而不是情感。与会的人似乎很疑惑：我为什么如此在意语义呢？我到底怎么了？

随着时间的流逝，随着新形势的出现，词汇的意思自然会改变。为了迎合机器的能力，“智力”和“情感”的意思已经改变。但是现在，爱心、朋友、伴侣和交谈这些词也要变吗？

这些词的很多含义都在消失的边缘，不过还没有丧失。我们需要在不知道这些词的真正意义之前，或者说在我们以为机器可以达到这些标准之前，记住这些词汇，记住这次交谈。

我们把自己逼到了墙角，我们失去的将不仅仅是词汇。

我之所以说我们到了一个“机器人时刻”，并不是因为我们制作的机器人能够成为我们的朋友，而是因为我们心甘情愿地做它们的朋友。我发现人们接受这种观点的意愿越发强烈：在不久的将来，和机器结为朋友就足够了。有人告诉我，如果机器能够给他们一种被深切理解的“感觉”，这种理解就足够了，或者说这种亲密程度就足够了。

这里的讽刺意味很浓。就在我们远离面对面的交谈时，我们开始转

向人工智能寻求说话的对象。

一般来说，在第四把椅子代表的交谈中，我们设想自己处于一个新的世界。在这里，机器彼此交谈，我们的生活更加轻松。但是，在这个没有摩擦的世界里，（我们甚至不用说话）机器就知道我们想要什么，有时甚至在我们想到之前。那么，我们将会变成什么样呢？它们知道我们所有的网上生活，所以对我们的音乐、艺术、政治、衣着和饮食偏好一清二楚。它们知道我们喜欢什么人，了解我们想去哪里旅游。

在这样一个世界里，当你早上出门去喝杯拿铁咖啡时，智能手机会提醒你平时喜欢去的那家咖啡店的店家。当你到店的时候，一杯合你口味的咖啡已经准备好了。本着无摩擦的精神，你的手机能够重新设置你的出行路线，让你避免遇到你的前女友，路上看到的仅是设定好的朋友。但是，谁说没有争执的生活就是好的呢？谁说不会想起昔日的错误和伤痛、不会与人产生摩擦的生活就是好的呢？难道是那些认为生活不应该有无聊时刻的人？设若如此，如果技术让我们认为自己可以完全掌控彼此之间的交流，那么生活中就不会出现意外。技术能够帮助我们解决“问题”，而这并不等于起初它真的是个问题。

前方的路

我主要从大问题和小细节着手，研究数字时代人们对交谈的逃避。我先讲到了独处时的交谈，以及和爱人、朋友、家人之间的交谈，最后谈到我们想与机器人交谈的渴望。我介绍了高中、大学、公司中的交谈情况，研究了孩子在成长过程的交谈，以及大人在恋爱、学习和工作过程中的交谈。在每个例子当中，我都指出人们很容易满足于单纯的网上交流，以及网上交流为什么如此有诱惑力。我提出了重拾交谈的理由。

重拾交谈并不是一件容易的事。我们有抵抗情绪：有的时候，我们

似乎希望自己远离重要的交谈。所以，在我参加的会议上，很多人都开着笔记本电脑，手机也保持开机状态。不过，与会者承认，不断的干扰会影响他们的团队合作。当我问他们为什么总是带着电子产品来开会时，他们说“以免有紧急情况”。我又进一步询问，他们坦白说，其实也不是为了什么紧急情况。他们觉得开会很无聊，或是将其看成处理邮件的机会。此外，还有其他原因：有人觉得在会上无法比过其他同事，因此觉得很有压力，于是他们拿起手机，假装做一些比会议内容更“紧急”的事情。有时，在手机上处理“紧急事件”，是一种远离他人以及分歧的策略，拖延着不面对他人和分歧，直至另一天，直至下一次会议。

还有人告诉我，他们会主动避免即兴交谈。把要说的话都先编辑一遍，这种想法在各个年龄段的人中都十分普遍，但年轻一代却视其为自己与生俱来的权利。一个大四的学生不会在教授的答疑时间去找他，只会通过邮件与老师沟通。这位学生解释说，如果当面请教老师，他可能会犯某种“错误”。自从九年级开始认真准备申请常春藤大学起，他和父母就一直努力让他把所有事情都“做对”。如果他在球队的比赛中上场的时间不够长，父亲会去找教练。当他的分数不够高时，家里会为他请家教。他对科学没有什么兴趣，但高中的指导老师认为，为了让大学申请材料更完善，他需要报名参加夏季的一个神经生物学培训班。现在，他已经在常春藤大学走过了三年的历程，希望可以进入法学院。他仍然努力在所有事情上“确保无误”。他说：“面对面交谈时，你很可能会出现小错误。”

他认为，不去找教授的策略是合理的。他告诉我，我们的文化对犯错是“零容忍”的。如果政治家犯了“错”，那么这个错误会在他的整个政治生涯中纠缠着他，而通常来讲，这些错误都是在他们说话时犯的。他说：“我觉得我们这一代人都想把要说的话写出来，我就是这么做的，因为这样我可以检查一番，确保没有问题。我不想说出什么不该说的话。”

现在，研究交谈就会引发类似的评论，这让我们重新审视社会期待人们在所有事情上都“确保无误”的观念，也让我们重新审视当我们把完美作为衡量孩子的标准时，我们得到了什么。通过研究交谈，我们知道现在到了重新找回我们对即兴交谈的兴趣的时候了，我们要找回自己对持不同观点者的兴趣。同时，我们需要放慢脚步，听他们一个一个地诉说。

这并不容易做到，但我还是对我们所处的时刻充满信心。美国有一些最离不开网络的人发现了交谈受阻的情况，于是想方设法重拾交谈。公司推出了一系列建立在面对面会议基础上的政策，公司建议员工休息一下，下班后不要收发邮件，或是坚持让员工周一到周五有一天晚上“不用手机”。一位首席执行官设立了一条工作前吃早餐的规则，其间不准带电话，也没有例会。有的首席执行官规定，上班前大家开个“站立会议”，不准携带任何科技产品。在这样一个过度连接的时代，公司开设了新的情感自助培训班。在各种禁用科技产品的“暂停时间”，在安息日和公休日，我看到了很多高管的身影。

即使是在硅谷社交媒体公司上班的父母们都告诉我，他们把孩子送到了不允许携带科技产品的学校上学，希望孩子们的情商和智商有更好的发展。很多人听说史蒂夫·乔布斯不鼓励自己的孩子用苹果手机或平板电脑时，都很惊讶。他的传记中写着，乔布斯家的焦点集中在交谈上：“乔布斯强调，每天晚上大家要在厨房的长桌上共进晚餐，谈论书籍、历史以及各种事情。没有人会拿出苹果平板电脑或笔记本电脑。”技术领域的大亨们并不一定过着他们为别人塑造的那种生活。他们会去不允许使用电子产品（包括手机、笔记本或平板电脑）的度假胜地。从中我们可以看出，美国人中间出现了奇怪的数字鸿沟。我们在使用媒体时，有信息穷人和富人之分，这其中有些人因为掌握了足够多的信息而明白自己应该在什么时候屏蔽它们。

有的时候，人们察觉到自己已经远离交谈，但希望技术能够帮他们

找回交谈。当我在讲座中告诉孩子们交谈的重要性时，观众席中的老师有时会在我讲完之后表示他们完全同意我的观点（“孩子们丧失了交谈的能力”），但仍然会说他们正在用苹果平板电脑上的短信功能提高学生的社交能力。社交应用程序也许可以提高人们在网络世界的社交能力，但孩子们真正缺少的是面对面的自如交流，同理心正是在面对面交流中产生的。实际上，同理心也将拥有对应的科技产品：有位研究人员发现在过去的20年里，大学生的同理心水平下降了40%。这位研究者已经开始着手研发手机软件，以期培养人们的同理心习惯。

显然，她似乎不想接受自己的发现，而是觉得应该采取行动。但是，青少年同理心下降是否意味着我们需要一款同理心软件？还是说我们应该花更多的时间与青少年交谈？

有的时候，研发一种新科技工具比开启一场交谈更容易。

每一种新技术的发明都是一个机会，我们可以借此询问它是否符合我们的要求，尽力让科技更好地为我们服务。经过几代人的努力，我们才在食品上贴上了营养标签，才设定了公路上的限速要求，才在汽车里配置了安全带和气囊。但是，食品和交通领域的技术更加安全，因为这些技术已经“各就各位”。不过，就通信技术而言，我们才刚刚开始。

每次交流时，我们都需要选择合适的方式。有时，面对面交谈并不是最合适的。不过，让对方完完整整地站在你面前毫无疑问是最好的开始，因为这样你可以拥有最多的信息来判断你需要什么样的交流方式。但是，我发现只要人们可以选择短信、网聊或电子邮件，即便他们觉得这些方式可能不合适，还是会坚持使用。为什么呢？因为这些方式更方便，让我们觉得控制权在自己手中。不过，当我们允许自己展现出脆弱的一面，允许自己对事态少一点儿控制时，我们的关系、创造力和效率都会大大提高。

我们现在正站在一个十字路口：太多的人说他们没有时间交谈，无

法真正进行面对面交谈，但不管白天还是晚上，他们却有很多时间在网上流连。无聊的时候，我们已经习惯在手机上搜索些东西——任何东西，来打发这令人腻烦的时刻。下一步，当我们面对这种时刻时，应该在我们内心深处做一番搜寻。要做到这一点，我们必须把自我培养成一种源泉。让我们先从独处的能力开始吧。

---

1. 克利福德·纳斯的著作《你会对你的电脑撒谎吗？》由中信出版社于2011年11月出版。——编者注

第二篇
一把椅子

独处与自省



第3章
独处

学会独处才不会孤独

> 你需要培养一种能力，自然地做自己，不做任何事。电话会让你无法这么做。其实就是能静静地坐在那儿，做一个人而已。
>
> ——路易斯・C・K，喜剧演员

2013年，路易斯·C·K在一个深夜秀节目中向观众提出，人人都需要独处，尤其是儿童。一开始，他就告诉科南·奥布赖恩，他如何向两个女儿解释为什么她们不能用手机。在展开观点前，他清楚地表明，对于自己的孩子，他考虑得比较长远：“我养育的不是孩童，而是未来的成年人。”他认为，手机“有害，尤其是对小孩子”。

> 他们与人交谈时不看对方，也没有建立起同理心。要知道，小孩子很难对付，因为他们会察言观色。他们会看着一个小孩说：“你真胖。”看到小孩皱眉噘嘴后又会说：“哦，让人生气可不好。”……而当他们写下“你真胖”时，他们会接着写：“嗯，这挺有意思，我喜欢。”……
>
> 你需要培养一种能力，自然地做自己，不做任何事。电话会让你无法这么做。其实就是能静静地坐在那儿，做一个人而已……因为生活中每件事物的内在都是同一个东西，即虚空，永恒的虚空。也就是所谓的万物皆空，而人皆孤独。它无所不在。有时，当事情处理完毕，不用再关注什么，坐进车里，发动引擎，哦，孤独的感

觉油然而生，就像悲伤来袭。人生本就悲伤至极……这也是为什么我们会边发短信边开车。几乎所有人在开车的时候都会发短信，这是在用车互相杀戮。但人们就愿意拿自己的性命冒险，还不惜赔上另一条性命，因为他们不想独处，一秒钟也不想……我独自坐在车中，布鲁斯•斯普林斯汀的歌声响起……听着歌，一种返校抑郁般的低落感油然而生，歌声实在令人悲伤，我不禁想“好吧，我太难过了”，所以必须拿起手机，给别人，50个人吧，发个“嗨”，打个招呼……总之，我突然感受到那种悲伤，准备拿手机解决，但之后我又对自己说：“你明白的，不要这么做。难过就难过吧，不要躲，就让悲伤给你重重一击。”

于是，我把车停在路边，放声痛哭。我哭得很痛快，这是件美好的事……悲伤是充满诗意的……能经历悲伤时刻的人是幸运的。之后，我便快乐起来，因为当你让自己肆意感受悲伤时，你身体内会涌起抗体似的情绪以满足悲伤。但由于我们从一开始就不想悲伤，我们便用手机把它推开。结果，你始终没有感受过彻底的快乐或彻底的悲伤，你感受到的只是科技产品带来的那种满足。你就这样……告别人世。

这，就是我不想让我的孩子用手机的原因。

独处的好处

独处并不一定意味着没有活力。当所做之事让你回归自我时，你会明白这就是在体验独处。作家苏珊·凯恩[注]言之谆谆，对内向的人来说，独处非常重要，而内向人群是人类大家庭的重要组成部分。路易斯·C·K的视角则更广，对这一观点提出了富有诗意的支持。独处对每个人都非常重要，包括特别外向的人。独处时，你会更熟悉自己并且怡然自得。培养独处的能力是童年时期最重要的任务之一，每个人的童年都是如此。

拥有了独处的能力，你就可以在他人需要时伸出援手，视他人为独立的个体。你无须粉饰，只需要做自己。这份能力让你能倾听，听懂他人的诉说。正是这一点，让拥有独处的能力成为培养同理心必不可少的因素。这也是为什么独处标志着交谈进入了良性循环。如果你自己舒服，就能推己及人。

在有关独处的独白中，路易斯·C·K表达了一种担心，这种担心潜藏在有关孩子和技术的诸多令人焦虑的交谈之下。如果孩子沉湎于手机，独处的魔力和同理心的养成都无处落脚，该怎么办？路易斯说，没有同理心，我们就不会明白自己欺负他人时造成了怎样恶劣的影响，因为我们没有把他人看作和自己一样的人。

发展心理学长久以来一直在强调独处的重要性，如今神经科学也认识到了这一点。只有当我们独自一人思绪纷涌而非对外界刺激做出反应时，我们才会运用大脑最基础的那部分，而大脑的那个区域一直被用来打造可靠的记忆。这就是“默认模式网络”。因此，没有独处，我们就无法构建可靠的自我意识。然而，在数字环境中成长的儿童总有外界的刺激可供做出反应。他们上网时，思维并没有漫游，而是处于被禁锢和分割的状态。

如今，人们可能把上网误作独处。上网并非独处。其实，独处面临的挑战不是我们的内心，而是我们会习惯性地转向各种屏幕。独处还面临我们持续分享文化的挑战。伴随社交媒体长大的人常常会说他们感觉不舒服，确实，他们有时感受不到自己，除非发帖子、传信息或发短信。有时人们会说，需要分享一个想法或某种感觉才能思考和感受。这就是那种“我分享，故我在”的典型感觉。换句话就是：“我想要获得存在感，就得发短信。”

我们是在用这种感觉冒险构建一个虚假的自我，构建时所立足的种种表现正是我们认为别人会喜欢的。用梭罗的话说，我们活得太过“密集”，忙于回应周围的世界，而没有先学会了解自我。

近些年，心理学家对于独处时的遐思如何产生创意有了更多了解。当我们胡思乱想时，其实是在解放大脑。没有指令要求大脑做出反应时，它们是最具生产力的。对某些人来说，这与文化期许背道而驰。美国文化往往趋于尊崇社会性。我们一直以来都想相信，自己在“头脑风暴”和“集体思考”时最具创造力，但实际情况并非如此。独自思考的人更容易产生新想法。独处时我们学会信任自己的想象力。

儿童在成长过程中若有时间独自思考，他们便会有某种踏实的感觉。想象力会让他们安逸舒适。如果外界总有东西要他们回应，他们就构建不起这样的感觉。所以，毫不奇怪，今天的年轻人一旦离开了电子产品就会变得焦虑不安。他们可能会表示自己很无聊。从很小的时候起，供他们消遣娱乐的就是结构化的游戏和数字文化中那些闪亮的物件。

闪亮的物件

我们已经启动了一项大型实验，我们的孩子就是实验对象。

无论是哺乳的妈妈，还是推着童车的爸爸——电话几乎从不离身。一些新的研究将手机使用量的增长和游乐场事故的增多联系在了一起，因为在公园，父母亲和保姆的注意力都放在了手机上。

无论在哪一种文化中，小孩子都渴望得到大人想要的物件。所以，孩子会告诉我们，他们想要手机和平板电脑，而父母只要负担得起，基本没有几个人会拒绝。在父母看来，给牙牙学语的孩子一部智能手机，可以让孩子安静地待在后座上，这就是所谓的“回传”。

在安静的时刻，孩子内心会转向其他东西。他们被迫远离大人的视线和声音，就因为我们让屏幕代替了原本大人该做的事，比如读书给他们听，和他们一起做游戏。跟祖父母下跳棋是个交谈的好机会，跟电脑

下跳棋是学习谋划且可能下赢。屏幕为人们提供了各种各样的体验，包括教育的、情感的、艺术的，甚至是情爱方面的，但屏幕并不鼓励独处，也不会传授面对面交谈的丰富内涵。

一个14岁女孩这样总结在脸谱网上待了大约一小时的感受：“即便只是看别人给我发布的东西点赞，我就会特别有成就感。”她的成就感是什么呢？上脸谱网，让可预见的结果（发布一张可爱的图片，就会有人点“赞”）带给人成就感。在网上，我们渐渐习惯于结果既定的思维，这是独处时情绪的起落所无法保证能提供的。当然，与人同处时一样无法保证。

孩子们有了交谈的经历，就会知道，“熟”永远带不来“巧”，而“巧”也并非重点。但是，“巧”可能是电脑游戏这类模拟活动的目标。如果你的经验是经由模拟得到的，你或许会变得害怕失去控制，即便有时控制并非重点。

公园里，有个8岁的男孩，背靠大树，专心致志地玩着手里的闪亮物件——小小的平板电脑，一份刚刚得到的礼物。他玩的是一个寻宝游戏，全球联网。男孩紧咬嘴唇，表情专注，只有手指在紧张移动。在公园里的其他小孩眼中，这个男孩身上仿佛挂了个告示牌，上面写着“别烦我”。他投入的样子让人觉得他可没空参加什么飞盘游戏或爬架比赛。今天他不会接受小朋友做这类游戏的邀请，他自己也不会主动找他们玩。今天他也不会学着向其他小朋友提问并倾听他们的回答。公园里的大人们也大多都盯着手机或平板电脑。这个8岁男孩在电脑游戏里与全球玩家相连，可是，在这个公园里，他就是独自一人。

然而，亲近大自然或者手捧书本时思维可以自由驰骋，玩网络游戏则与此不同，那会驱使他回到眼前的任务。他对虚拟寻宝游戏的规则相当熟稔，但不会用膝盖将自己倒挂在攀爬架上，琢磨脚下那冬日天空中的种种图案。

屏幕上的虚拟活动往往令儿童兴奋不已，橡皮泥、手指画和搭积木的实体娱乐则让他们静下心来。又黏又厚的黏土、硬硬实实的积木——这些看得见摸得着的材料提供了非常真实的抵抗力，给孩子时间去思考，展开想象，搭建他们自己的世界。

精神分析学家爱利克·埃里克森是青少年发展方面的专家，他写道，给儿童时间，让他们静处，有利于其健康成长。如今，孩子们童年生活中的闪亮物件占据了他们的时间，打破了他们的宁静。

当然，有很多方法是利用电脑激发儿童的创造力的。一个例子就是，让孩子不只是用电脑玩游戏，还要学着编程，这样他们就能制作自己的游戏。但是，当我们期望看到孩子守在屏幕前，那就变成了新常态，我们也不再注意细节，即不再关注孩子的屏幕上究竟是什么。我们要做的就是不再把孩子和屏幕视为天生的伙伴。另外，我们可以回过头看看那些屏幕上都是什么。我们还可以探讨希望孩子在童年时代达成什么目标。

“伴独”

如何才能培养独处的能力呢？给予关注，交谈时彼此尊重。

儿童的独处能力可以在他人的关注和陪伴下培养起来。想想看，你带着一个小男孩在大自然中散步，两人都静静地走着，那是怎样的情景。孩子会越来越明白独自置身于自然中是什么感觉，而有人“陪伴”，带着他体验，对此很有助益。慢慢地，孩子就会独自散步。再想想看，一位母亲给两岁的女儿洗澡，让孩子兴高采烈地玩她的玩具，编自己的故事，学着独自思考，同时，孩子知道妈妈始终在身边。慢慢地，在独自洗澡时，孩子也会恣意发挥想象力。有所依靠让独处成为可能。

所以，我们要常常试着“伴独”，如果一切顺利，最终孩子的内心会

始终装着那些对他们最重要的人。汉娜·阿伦特表示，独处的人随时可以让自己有个伴。他并不孤独，而是常有人相伴，“与自己为伴”。阿伦特认为：“严格地说，所有的思考都是在独处时进行的，那是自己和自己的对话，但这种两位一体的对话不会屏蔽身边的世界，因为在我跟自己对话时，世界始终在我内心。”

保罗·蒂利希对此的描述很美妙：“语言……创造了‘孤独’这个词来表达一个人待着时的痛苦，又创造了‘独处’这个词来表达一个人待着时的自得。”孤独源自我们对“亲密关系的需要”，年纪幼小，最需要陪伴时，就会产生孤独感，那让人痛苦，情感受挫，甚至在肉体上也备感折磨。独处则建立在成功的人际关系之上，是一种独自一人时感到满足和积极向上的能力。但是，如果我们不经历独处（今天的人们往往没有独处的机会），我们就会把孤独等同于独处。这反映了我们经历的贫乏。如果我们不了解独处的种种好处，就只会知道孤独的痛楚了。

最近，我坐火车从波士顿去纽约，一路都在用电脑工作，差点儿错过沿途康涅狄格的雪景，如果不是想去餐车喝杯咖啡，途中抬了下头，我根本不会知道窗外还有这般风景。在看到风景的同时，我也注意到，火车上的每个成年人都在盯着某个屏幕。我们没给自己机会去体验独处的好处，因为我们认定每分每秒都要被利用起来。我们想的是，与其有空闲时间一个人思考（或不思考），不如用数字连接来填满它。

就这样，我们让自己的孩子也过着同样的日子。在这趟从波士顿到纽约的火车上，孩子们有自己的玩意儿——平板电脑和手机。我说过，我们是在孩子嚷嚷着没意思的时候用那些数字“回传器”安抚他们。我们并没有告诉孩子，没意思的时候可能正是他们发挥想象力的时候。

当然，任何将独处过度诗意化的描述都需要更正。独处也许是同理心和创造力的试金石，但它显然并不总是让人感觉良好的。对诗人赖纳·马利亚·里尔克来说，“独处就是开放，是耐心，是接纳，是万物”。用路易斯·C·K应该会明白的方式表述，里尔克也在直面独处之难：“不要

让自己陷入独处的困惑中，因为内心会挣扎，总想摆脱独自一人的境地。”确实，研究显示，青少年在课余时间会有独处的体验，短期可能感觉很糟，但从长远看，独处有利于健康成长。没有独处的机会，日夜不断地与外界联系，我们或许会体验到更强的存在感，但这却削弱了实际的生活。

当我问一些青少年，一个人静静待着思考怎么样，大多数孩子说，他们可不想那样。只要是一个人的时候，他们就会去拿手机，无论身处何地。他们大多数人已经发展到睡觉时手机就搁在旁边的程度。这样的话，半夜醒来，他们也可以查阅信息。出去散步时，也是手机不离身。他们都说，父母没跟他们说过一个人待着思考有什么好处。如果我们认为独处很重要，就该让孩子知道这一点，他们不可能自己学会。不仅要告诉孩子独处重要，我们还必须以身作则表明这一点。

分离焦虑

关于独处的好处，各界的创作大家提供了明证。莫扎特曾说：“当我独自一人，可以说是完完全全一个人时，兴致有时颇高——比如坐马车旅行，饱餐一顿后外出散步，或者夜里辗转难眠——这些时候，我脑中会涌出最棒的旋律，而且思如潮涌。”卡夫卡说过：“你不必离开房间，可以依然坐在桌子旁听着。你甚至不必倾听，就那么等着就好，学会安静，不动，独处。这个世界自会摘下面具，向你敞开心扉。”托马斯·曼表示：“独处催生我们的初心，催生陌生而危险的美好事物——催生诗歌。”毕加索则认为：“没有美妙独处，无法认真创作。”

回应这些暖洋洋的诗一般话语的，是社会科学冷冰冰的研究结果。苏珊·凯恩曾撰文探讨隐私对创意作品的重要性，文中提及一个名为“解码战争游戏”的研究。研究人员对比了92家公司共600多位程序员的工作状况。在同一家公司，程序员的表现基本相同，而在不同公司，其表现

的差异非常明显。高绩效公司的程序员都有一个特点：享有更多的隐私。一些表现最佳的程序员所效力的公司几乎无一例外，都会“让员工保留最多的隐私、个人空间和对周边环境的掌控力，让他们不受打扰”。

保留隐私会带来更大的创造力，这一点并不奇怪。当我们的注意力离开周围的人和事，我们就能更好地自己思考，思维更明晰，心理学家将这一过程称为后设认知。人人皆有此潜能，重要的是培养。危险的是，在始终保持与外界联结的生活中，我们会渐渐丧失对这种能力的培养。

财富500强某公司的一位副总裁告诉我，他最近必须写一份重要的报告，为此让秘书替他“排除”所有干扰，给他三个小时的清静时间。

> 我关闭了电子邮件，让秘书拿走了我的手机。我跟她说，除非家中有急事，其他电话一律不接。她一切照办。但三个小时不跟外界联系真难受，我几乎无法集中注意力在写报告上，感觉很焦虑。我知道这听起来不可思议，但我确实惶恐不已。我觉得没人关心我，没人爱我。

他体验到的就是分离焦虑。由于随时都可以联系，人们不知道一个人待着时怎么办，即使这是他们自己要求的。他们精神无法集中，表示很无聊，而无聊便成了他们转而找手机玩游戏、发短信或刷脸谱网的理由。但其实多半是那种焦虑让他们又去找手机。他们需要存在感。我们发出的种种信息想告诉人家的就是：我们是有人关注的。

关于良性循环，我已经谈得够多了，再说说恶性循环。感觉无聊的那一刻知道自己可以在“其他”某处找寻乐趣，这让我们越来越没机会探究自己的内心世界，也因而越来越容易寻求手机给予的刺激。要找回独处的状态，就必须学会体验无聊时刻，将其作为回归内心的理由，至少

坚持一段时间不去“他处”找刺激。

同理心始于何处

我之前提到过纽约州北部的霍尔布鲁克中学。那所学校不大，从六年级到八年级，男生女生加起来大约150人。几年来，老师们一直觉得有什么地方出了问题。今年，他们请我去做顾问，看看问题出在哪里。他们的主要担心是：学生相互间没有表现出应有的同理心。老师们认为，这种同理心的缺乏与孩子们难以独处有关系。正如老师所说，如果学生连为自己留出空间都做不到，又怎么会为别人花费时间呢？

老师们说，他们试着为学生放慢速度，希望每个学生都能有“喘息的时间”。目前，静静地坐着和集中注意力对学生们来说很难做到，他们几乎没什么耐心。过去，总有些学生会拒绝完成需要花费较长时间的作业。可现在，连追求上进的学生看到书单上的长篇读物超过一本时都会提出异议。

我们的大脑适合交谈，同时也可以对其加以训练，进行深度阅读，即需要全神贯注于人物众多、不间断的叙事线索。正是对于这样的阅读，霍尔布鲁克的学生们表示他们不想做。每一届的英语老师不厌其烦地告诉学生，阅读这样的小说“对他们有好处”。这听着就像老师会说的话，可没人真的相信。但现在我们知道，看虚构小说可以大大提高同理心，如果你能从一个人的表情推断出其情绪，就说明你具备了同理心。英语老师是对的。你可以先与复杂小说中的人物产生共鸣，这种效果随后会让你具有理解事物的总体概念。

简·奥斯丁的小说能够流传至今，就是因为读者对她书中鼎鼎大名的男女主人公傲慢与偏见掺杂的复杂情绪感同身受。读者抱怨人物和场景层出不穷，这种复杂状况为阅读设置了重重障碍，但看到伊丽莎白和

达西尽管如此还能找到彼此时又欢欣鼓舞。虚构小说锻炼了读者在人物及细微情感方面的想象力。这显然跟交谈一样。交谈，就像读虚构小说一样，要求想象和投入。而交谈，同样像读虚构小说，也要求安静。

这种安静时间就是今天的学生看起来所不具备的东西。霍尔布鲁克的一位英语老师谈及她七年级的学生时说："他们不想做需要长时间集中注意力的作业。他们根本不想完成。"一位老师试着归纳一种新的走神方式："我的学生会说，'我不知道把笔记本放哪儿了，结果找了10分钟'。然后他们就看着我，意思是，现在怎么组织大家进行寻找就是我的事了。"

在霍尔布鲁克中学，我突然想到与商界人士的交谈，他们谈到最近前去求职的大学毕业生的"特殊需求"。一位有着35年工作经验的广告主管讲述了新员工的敏感性。她谈及的那些年轻员工，仿佛就是霍尔布鲁克中学那些学生未来的模样。

> 这些年轻人不习惯独自做一个项目。想想过去的员工，现在大概四五十岁或五六十岁的那代人，给他们一个项目，他们就认为那是必须完成的工作，而且得独立完成。如今，年轻人无法独自承担什么，他们需要不断与外界联系，获得支持和帮助。他们想知道自己干得不错，想得到肯定。让他们独立完成工作，他们就会手足无措。他们总是在网上相互联络，但我听他们的上司说，他们还需要比以前更多的支持。这些年轻人得用不同的方式去管理。

谈及手下那些全都出自精英大学的新员工时，一家广告公司的艺术总监表示："他们非常有天分，可惜成长在一个脸谱网'点赞'的世界，习惯接受他人的诸多鼓励。所以，你不知道是否应该迁就他们，或者说，教他们如何独处并给自己'点赞'，也不知道这是不是管理上的一种挑战。"

从“无聊”中找寻新鲜

霍尔布鲁克中学的老师们的忧虑，也出现在另一些高中老师当中。在缅因州的一所高中里，各科老师都担心学生缺少休息时间。老师表示，高中生需要这样的时间学会如何自主思考，但感觉家长们不那么想。就老师了解的情况而言，“家长不希望孩子有时间休息，总是希望他们再上几节钢琴课，多踢一会儿球……我们学校的孩子，一个接一个的活动安排得令人应接不暇，连晚饭都是在车上吃的……如果父母认为自家孩子有空闲时间，就会对我们、也对孩子说‘要想成功就得付出足够多的努力’”。还有些家长担心休息时间就是无聊时段，认为那根本就是在浪费时间。

但童年的无聊是一种驱动力，可以激发想象，构筑内在的情感源。儿童精神分析学家唐纳德·W·温尼科特认为，儿童是否感到无聊与其能否在父母静静地陪伴下安心玩耍紧密相关，这是心理健康与否的重要标志。从无聊中获益是成长之路上的一大成就。

那所高中的老师们说，他们的学生大多还没能做到这一点。学生即使在短时间内一个人待着都会觉得不舒服。如果白天在露天场所活动，学生就希望有一位大人在场。如果没有，他们就会转向手机去消遣，也许打开一个新链接，或者玩一个新游戏。他们就是不想自己安静地待着。一位高中数学老师试着计算此事的成本：“看清事物需要时间，看清自己需要时间，结交朋友需要时间。把事情做好也需要时间……而这些孩子没时间。”

还是看看霍尔布鲁克中学吧。一位美术老师讲述了最近的一次尝试，让一班12岁的学生放慢速度。她要求学生用5分钟画一个东西，想画什么画什么。她说：“有的学生跟我说，还从来没有这么长时间集中注意力在一件事情上，而没有任何干扰。”接着她又说：“他们发现自己画不好时很沮丧，请求帮助，于是我便过去看看。但我一走开，他们就

没了兴趣，有些人还掏出了手机。”

一位戏剧老师说，她最近给学生排戏时遇到了类似问题：“我跟他们说，表演不是念念台词就可以了。演员要真正做到‘深入倾听’，也就是说，要回应其他演员。”但学生们却无法在老师要求的时段内静静待着，相互倾听。终于，老师下了最后通牒：要么倾听，要么走人。通牒果然有效——一群学生退出了。

霍尔布鲁克中学的老师担心，某些问题会越变越糟糕。在霍尔布鲁克，学校给每个学生都发了一台苹果平板电脑，学生们可以用它阅读课本、安排作业计划、跟进学校日程表。学校要学生用来学习的这些设备也正是会让他们分心的东西。

一个15岁的孩子说，他一打开苹果平板电脑，“就不知道自己在干什么了，我本该去查看一个团队练习的进度，却被吸引到了其他地方，不由自主就登录了脸谱网”。对他来说，“如果有印好的日程表会更简单”。一个14岁的女孩说学校要求所有课堂阅读都必须在网上进行，“每次在苹果平板电脑上做作业，我都会发信息给朋友，玩游戏，很难做到一直做作业。我不知道学校为什么取消了书本”。

目前，霍尔布鲁克中学的老师无权撤用苹果平板电脑。他们告诉我，学校承诺利用的是这个平台的“效率”和“网上提供的内容”。但学生们一有空就会上网，阻止他们这么做是件很难的事。而学生们一旦上网，也就难以抑制自己，自然而然地踏上那条路——通往发短信、玩游戏和购物的路，通往脸谱网之路。

脸谱网地带

技术如何牢牢吸引住我们，让我们走向它而不是转向自己的内心？它让我们陷入“机器地带”。人类学家娜塔莎·道·舒尔思考过赌徒与老虎

机的关系，她将机器地带描述为一种心理状态，处于这种状态的人不知道自己是怎么开始的，也不知道机器什么时候会停。舒尔采访过一个赌徒，那个人说："我几乎完全沉浸在里面，跟老虎机融为一体。"对处于机器地带的赌徒来说，金钱不重要，输赢也不重要，重要的是待在机器上，置身于地带中。科技评论员亚历克西斯·马德里加尔认为"脸谱网地带"是舒尔调研的赌徒麻木状态的轻度版。登录社交媒体后，你虽然没有离开，但并不确定自己是否是有意识决定留下的。

读大三的玛吉这样描述那种状态："用手机查看脸谱网、推特和电子邮件时，我老觉得自己会忘记什么，于是不断反复查看这三处，就因为感觉漏掉了什么。"这个查看过程本身让她不由自主地陷入其中。另一个大三学生朱迪说，手机上的脸谱网是她的"护身符"，可保她不会无聊。但是，根据她对自己玩手机的描述，似乎她正逐渐修炼到一种只有手机才能带给她乐趣的"境界"。

> 如果是出于无聊打开某个应用程序翻找浏览，你可能会点击手机上小小的圆形按键，进而把所有应用程序挨个儿过一遍。即便没有什么事发生，可能也会收到一封电子邮件。有时，只是坐着跟某人聊天，或者上课时，你突然会感觉无聊，于是就去看手机，即使知道没什么事。这种注意力跳转最终将导致：当你只是坐着或专注于某一件事时，会感觉怪怪的。

正如朱迪所说，处于脸谱网地带时，从来不会"只是坐着"或"专注于某一件事"。问题是：这两者是构筑独处的基础。

将脸谱网地带与心理学家米哈里·契克森米哈赖所称的"心流"做个对比，有助于理解这个概念。要体验心流，执行的任务不能容易得不动脑子就能完成，但也不能困难得让人把握不住。比如滑雪这个项目，具有一定挑战，但如果你的技术刚好可以应付，便可以体验到在山上滑行的快感，这时你就体验到了心流。契克森米哈赖认为，心流体验总是能

让人学到新东西，产生更强的自我意识。舒尔的赌徒体验到的不是成长，而是诱捕和重复。马德里加尔将这种机器地带称为“心流的黑暗面”。

在心流及其黑暗面之间，当我们进入脸谱网地带时，我们在哪儿？玛吉和朱迪都说，在应用程序中徜徉让她们远离了其他习惯，比如散步、画画和阅读，而这些事她们都认为很重要。她们不再为这些事留出时间，却无法离开手机，也不确知自己想离开。通过她们的经历，我们看到了电子产品的“胜利”，电子产品的终极目的就是让用户始终连接。

谷歌的前执行董事长埃里克·施密特造访波士顿时的一次滑稽经历，很好地说明了这个问题。当时，施密特到城里介绍自己的新书。走进大厅时，他问观众：“在听演讲的过程中，你们当中有多少人会用手机？”看到一屋子举起的手，他说：“太好了！正合我们的意。”应用程序的设计目的就是要让你始终在使用它。越多的休息时间被用于浏览应用程序，一个人待着的时间就越少。

独处时的冲浪

大学生们很清楚：他们所谓的独处就是上网。一个大三学生说，她不会没事空想，但有时确实会做些她认为“令人恐惧的”事，其中包括“毫无目的地在网上搜索”，可以将其视为空想2.0版，但这根本没有起到空想的作用。实际上，她称网络是防止她空想的“安全机制”。徜徉在网上可以让她避免陷入胡思乱想的“危险”。同样，另一个学生称手机是为无聊买的一份“保险”。就像在桌旁独自写报告的那个财富500强企业的副总裁一样，这些年轻姑娘都知道，没有手机、一个人待着时会心神不宁。

我问20岁的卡门，有没有过这样的经历——只是坐在那里思考，其

他什么都不做。她回答说：“我绝对不会那样的。”如果什么时候静下来没事做，她就会上脸谱网。她表示不想去琢磨以前没有脸谱网的日子是怎么过的。“思考过去的经历，而不看眼前的图片或信息，这太费劲了。”

她不愿意去费这样的劲儿。她解释说，“问题”是“如果要思考以前没有脸谱网的日子，就不得不有意识地告诉自己，‘好吧，现在要想想……’，就必须准备好自己一个人坐着”。对她来说，这根本不可能。在卡门看来，独处意味着一个人，一台笔记本电脑，再加上通过电脑可接触到的人——这可谓独处的新定义，即独处等于人群管理。

20岁的安雅讲述了她一天晚上陪大学室友去医院看病的经历。分诊护士确认安雅室友的胃痛并不要紧，结果两人不得不等了5个多小时才等到大夫。她们都拿出了自己的手机。当手机快要没电了的时候，安雅惊慌失措。

> 当手机出现电量不足的红色警示条时，我就害怕起来，想着“噢，天哪，要没电了”。就是那种焦虑。手机快没电时我真的很不安。接着它真的没电了，于是，我跑遍医院各个角落找苹果手机充电器，毫不夸张地说，每个工人、每个护士，随便什么人，只要能找到的人都问了个遍。终于，我偶然碰到的一个保安有，他把我领到一间里屋，好让我给手机充电。为了达到目的，我会竭尽全力——即便侵犯人家的隐私也无所谓。

这种分离焦虑一般在面对最好的朋友时才会有。安雅解释说，她和室友不想静静地坐着想事。更进一步说，交谈似乎太麻烦。“我们只想静静地看着自己的手机，其他什么都不想。”

闪亮时刻和内在价值

人们喜欢想象创意如明灯般闪现的画面，但这些“灯泡”式想法在出现前通常都要经历长时间的酝酿。

法国数学家和哲学家亨利·庞加莱在记述自己的研究经验时，探讨了“灯泡”式想法慢慢浮现的过程。庞加莱说，“突然亮起的那一刻”只是“之前长时间无意识准备工作的一种反映”，这样的工作往往是一个人独自完成的。

> 在解决一个难题时，最初想到的方案常常达不到目的。在休息了或长或短的一段时间后，再重新坐下来继续琢磨。头半个小时，跟之前一样，一无所获，之后，脑子里会突然蹦出那个最终方案。

早期计算机科学家梦寐以求的就是由机器做需要高速运算的常规作业，而人则可以完成需要慢慢思考的创意工作。1945年，发明家和工程师万尼瓦尔·布什想到一种装置，他称之为“扩展存储器”，可以应对逻辑处理过程，以留出更多时间让人类的创造力慢慢展现——这一存储器的设想常被视为互联网的先驱。讽刺的是，我们现在愈加接近布什想象的那个世界，但很可能发生相反的情况。机器将大量信息飞速推送给我们，我们试图跟上机器的节奏，虽然很不成功，但确实在尽力尝试。这种努力也意味着我们常常极度忙于交际，以至没有时间思考。中小学老师和大学教授描述学生时用的词都一样：做事匆忙，没有耐心，对过程毫无兴趣，无法独自沉思。似乎我们等待灯泡闪亮，却没有时间或单独的时间做“（灯亮之前）长时间无意识的准备工作”。

心理学家乔纳森·斯库勒表示，“心不在焉”是激发创造力的敲门砖。他说：“人的心神原本就不安分，总是在关注周围最有趣的事物并参与其中。”如果儿童在成长过程中能想到的最有趣的事就是玩手机，那我们必须教他们给自己的内心一个机会。实际上，在静下来的那一刻，我们所有人，不分老少，都必须克制冲动——那种马上想去找电子产品的冲动。

那些电子产品之所以让我们产生依赖感，是因为我们想要立即回应每一次搜索、每一条新信息和每一条新短信，就好像在野外遭遇危险那么紧急。这种由新鲜的社交信息产生的激励，吸引我们达成某种即时的目标，而空想则让我们去追求更长远的目标。它会帮助我们为稳定的自我建立基础，帮助我们提出新的解决方案。要想引领创新，我们就要确保人们放慢速度，让其心神自由徜徉，有时间独处。

重拾交谈就要从重拾独处开始。当我们想摆脱沉思，去找手机时，我们应该自问一句“为什么”。也许我们并不是想靠近手机，而只是想远离其他什么东西。是想摆脱焦虑？逃避一个需要艰苦努力才能实现的好想法？还是躲开需要花时间整理的问题？

在“我分享，故我在”的世界里，我们并没有准备好，让自己有机会独处。我们可以培养一种不同的态度——从培养孩子开始。我们可以给他们留出脱离电子产品的时间，就是说，给孩子更多时间独自待着。老师抱怨家长一见孩子空闲就如临大敌，这是真切存在的问题。如果没有经历过“无聊”，没有转向自己内心而是面对屏幕，孩子就无法发展独处的能力。

孩子晚上上床睡觉时，不该让他们带着手机或平板电脑。想想埃里克森说的，孩子需要“静处”，这样才能发现自己是谁。社会评论家威廉·德雷谢维奇认为，如今，上网让我们自我剥夺了独立思考的条件。他说，领导力“意味着把自己凝聚成一个点，而不是分散得到处都是，沉浸在大量网络和社交信息中”。你不必搬到森林中的小木屋里也能享受这些好处，即使短暂的独处也能让人听到自己的思绪。这就为自省敞开了大门。

---

1. 苏珊·凯恩所著《安静：内向性格的竞争力》由中信出版社于2012年9月出版。——编者注

第4章
自省

自省的定义变窄了

只要手机在手，我就永远不会一个人坐在那里思考……静下来的时候，我从不会只是思考。手机是我的安全机制，让我不必跟陌生人交谈，也不会胡思乱想。我知道这其实很糟糕……但发短信消磨时间是我的生活方式。

——瓦妮莎，大三学生

独处的回报之一就是自省能力的增强。所谓自省，就是与自己交谈，在这种交谈中你希望获得更深刻的洞察力，明白自己是谁，想成为怎样的人。从专业角度看，我们的工作是什么？从个人角度看，是什么赋予我们存在的目的和意义？我们能原谅自己和他人的违规违法行为吗？通过自省，我们会更了解自己，同时培养自身处理人际关系的能力。

哲学、宗教、精神和心理学等领域的不同传统对这些高风险的谈话有着各自的诉求。在西方，自20世纪初，精神分析传统就提出了自己的要求。从核心上讲，精神分析是一种治疗术，但该领域的倡导者认为那是一种感受力，这会超越精神分析师和病人的专业界限来思考自我。精神分析运动成为一种精神分析文化，其核心假设通过小说、电影和报刊普及推广开来。

所以，无论你是否请分析师做过治疗，是否读过弗洛伊德的著作，当你思考自己的过去和现在，思考改变的可能时，往往会产生这类想法。这种自省的传统强调的是历史、语言的含义，以及无意识的力量。它告诉我们，我们的生活其实是由那些对我们最重要的人占据的。无论好坏，他们都活在我们心中。我们学着认识他们对我们优势和弱点产生的影响。如果父母强势好斗，无论有无必要，你或许总是处于防卫情绪中；如果父母内向寡言，即便周围都是爱你的人，你或许也会感到孤单无依。

精神分析传统让我们意识到人类往往透过一种棱镜看世界，这种棱镜就是指我们在自己生活中最重要的那些人眼中各不相同的形象。认识到这一点，我们就会明白，自省能帮助我们一路排除纷扰的内部杂音，最终看见更为真实的“自己”。在那里，我们可以看到自己成长的历程，过往的一个个自我塑造了今天的自我，对比之下，今天的自我已与过往的自我已大不相同。

明白自己的推断能力可以帮助我们看清周围发生的事，而不是用现在的状况去解决过去未解决的纷争。因此，精神分析传统将自省看作认清现实之路。如果嫉妒和危险隐现，你不会掩盖粉饰；如果有爱呈现，你也不会视若无睹。

自省的这些回报需要时间来实现——当然，如今我们并没有给自己留很多时间。此外，实现回报也需要自律。每一次，都需要我们有能力停下来思考难解的想法、复杂的人际关系。如果害怕了，是有危险，还是有所顾忌？如果感觉无所畏惧，是准备充分，还是会表现得鲁莽有余？如果想结束一段关系，是因为遭受虐待，还是畏惧承诺？

量化的自我

精神分析传统要求我们培养独处的能力，以及能够进行自我约束的自省能力。很多事情都让我们感到沮丧。有时，我们只是希望有更简单的方式了解自己。如果各种麻烦都能有对症的药片、化解的咒语或合适的行为调整手段来解决，那就太好了。

如今，有了技术的介入，增强自省或许有望变得更有效率。能有所助益的技术已经不少：一台计算机经过编程后可充当治疗师；各种设备帮助跟踪生理机能，以寻找能让你了解自己心理状况的那些模式；各种程序通过分析你日记中的用词，诊断你的精神状态。后两者被称为“真实的你”，因为它们基于可测量的数据，即你的行为或者说你的“输出”中可测量的数据。“真实的你”就是量化的（算法的）自我。

永远不要低估那些能够唤起回忆的新工具的力量。如何利用自我报告及量化自我报告的技术来思考自我呢？这个故事才刚刚开始。倘若精心利用，它们可以引发反思，引领我们更接近自我。但这些技术无法单独完成任务。应用程序可以给出数字，唯有人能讲述故事。技术可以揭示机制，而意义必须由人来寻找。

令人吃惊的是，一些最常用的应用程序，比如脸谱网，似乎原本就是想鼓励人们讲故事。毕竟，脸谱网的基本协议就是记录和陈述一个人的生活事件。当然，我们已经发现，事情并非那么简单。社交媒体还可能抑制人内在的思考，将我们的关注焦点由反思转移至自我展示。

从个人日记到Newsfeed

梅丽莎的家庭生活动荡不安。她是个高中生，父母多年不和，一直闹离婚，每顿饭都会演变成一场争吵。过去，梅丽莎寻求的庇护之所是现代舞和摄影，而最重要的就是她的手写日记。她说，有时候她会重读日记，一篇又一篇，就是想看看自己笔迹的变化。它们记录了她的心

境。

> 我每天晚上都写，写在本子上。我喜欢写。回过头看看，很有意思——能看出我是不是在生气。有时，字迹看上去很生气。那就是说，我当时在生气，写的时候也在生气……如果有什么事真的让我厌烦，我可以翻到前面，看看自己写了什么，写的时候感受如何，又是如何处理的。

如今，梅丽莎写日记有点儿敷衍了事，常常略过不写而转向社交媒体。我遇见她的时候，恰逢脸谱网逐渐成为她生活的情感中心。申请大学时，她“首选”的4所学校都没录取她。她离开家，入读纽约州北部的一所乡村学院。她说，在发现脸谱网上有一个页面特别符合她的境遇后，她对脸谱网的依赖开始变得越来越强。那个页面名叫“首选的学校拒绝了我”。在那里，梅丽莎可以和其他同样对学校失望的人沟通。那些人里，有的在“第四志愿的学校”里顺利完成了学业，后来事业发展成功。梅丽莎表示，现在她所有的课余时间几乎都花在了脸谱网上。紧接着，她又轻声说了句：“真希望我不是这样，但现在确实如此。”

为何会纠结呢？梅丽莎需要社会支持。学校不能令她满意，家庭也无法给她慰藉。在脸谱网（比如专门的“被拒”页面）上，她可以讲述自己的经历。但梅丽莎表示，即使有着所有这些积极因素，在脸谱网上，她依然“难以找到平衡”，因为一旦打开脸谱网，她就会“沉迷其中”，很难放下。梅丽莎因此而深受困扰，她发现自己“几乎无法去做本应该做的事——一个人安静地坐着，写写日记，跟弟弟说说话，给好友打个电话”。实际情况是，她感觉“被困在了”脸谱网上，发美食帖，阅读个人资料，看看同班同学在干什么。“我不是在阅读别人的信息或个人资料，就是在跟他们聊天，无法自拔。总有些东西毫无意义，那就是浪费时间，我讨厌浪费时间，可我却迷失在里面。我会先看看表，7点14分，过了一会儿再看看，似乎只过了一分钟，但那时却是晚上8点30分

了。”脸谱网本不是让人无法自省的，但它的确常常这么做。

梅丽莎认为，她之所以受困于脸谱网，部分原因是她害怕被抛弃。中学时，她觉得自己受到别人的排挤，“那种恐惧就渐渐滋生。因此，想成为事事知晓的人，就得始终在线，就好像在说，‘好吧，如果有事发生，我希望了解’”。于是，她就不断刷新脸谱网。“我总感觉一定得刷新页面……唯恐被落下或错过什么。”脸谱网可以安抚这种恐惧。

虽然梅丽莎用脸谱网替代了日记（她说“那更容易”），但她在这种数字页面上的诚实度大打折扣。她说，写日记时，她觉得是在为自己写。转到脸谱网上，就进入了“表演”模式。在分享想法的同时，她也会想这些想法会起到什么作用。梅丽莎说，写日记时，有时她会幻想有朝一日别人发现或读到她的日记，但她幻想的那一天是在遥远的未来——这些幻想其实影响不了她写些什么。而写在脸谱网上的东西可以让她现在就大受欢迎。

所以，梅丽莎在脸谱网上写了一份讨人喜欢的个人资料，资料里的那个人是她想成为的那种人，是她的理想自我。她说的事情都是会吸引人们注意力的。她会精心挑选每日分享的内容。比如，她不会写家里的争吵。这些都记在了她的日记里，但现在，在脸谱网上，梅丽莎只想发布一些好消息。

我已经发现，当人们把理想自我当作自省的目标时，那会让他们出奇地羡慕自己。当然，这可能帮助你认识自己的理想抱负。这些信息之所以有用，是因为它们反映了你想成为什么样的人。然而，在脸谱网上，你可能忙于扮演那个自我，假装自己已经成为那样的人。

我们在脸谱网上扮演自我，与我们用游戏化身来自省有着很大的不同。我花了很长时间研究数字产品是如何告诉我们对自己有什么看法的，其中很多年是在研究人们玩角色扮演时的心理。在大多数网络游戏中，当我们创建化身时可以选择身材、面容和个性特征，而这些化身并

不是为了更好地自省。不过，它们也许恰好可以做到这一点。人们构建一个化身时，常常赋予它各种品质，这些品质是人们愿意去探究自身是否拥有并加以展示的。这意味着，游戏世界可能成为一个身份试验场。有个三十五六岁的软件工程师发现自己无法做到坚定自信，这让他很受挫。他认为，自信的男人给人霸气十足的感觉，自信的女人则魅力十足，有凯瑟琳·赫本的风范。他决定试着在网络游戏里扮演强壮的女子，看看能否变得更自信。他的虚拟练习效果不错。在网上扮演了几年“女汉子”后，他在生活中自然而然也变得更加自信。

我发现，如果是为身份试验，用化身可能比用脸谱网个人资料更简单明了，这一点有些出人意料。用化身，最开始就目的明确，你是在“扮演”一个角色，那个人不是你，那是游戏。在脸谱网上，你是在假装代表自己，讲述自己的生活。人们为此而加你好友。他们想知道你在做什么、想什么。

理论上，你知道真实的自我和脸谱网上的那个自我不一样。但是，二者的界限模糊，可能让你难以保持正直。那就像不断撒一些很小的谎，久而久之，你自己都会忘了事实的真相，因为谎言与事实是如此接近。

如今，网络自省提出了一个非常切实的问题，那就是其真实度究竟如何。我们都知道，那不是私人空间，也不是自己深锁的日记。那是一个新事物：虽然是一个公共空间，我们却可以把它当作世间最私人的空间。

世界上仅有的两个人

自省会让我们暴露弱点。这也是为什么我们的传统中常常有各种保护隐私（将日记锁起来和藏起来）和秘密（比如跟治疗师和牧师交谈）

的方式。社交媒体鼓励我们采用另一套规则：分享时反思，反思时分享。提供这类平台的公司可以看到并保留所有那些信息。大体上，隐私可以被定义为拥有不被注意的自由，但这样的隐私已经消失。代价是什么？

20世纪90年代中期，网络还是新生事物，我曾和27岁的历史专业研究生艾伦聊起网景（Netscape）——第一批网络浏览器之一。他说："我搜索自己感兴趣的东西，我也通过搜索知道了自己对什么感兴趣。"艾伦认为在那个时期进行搜索时，不会留下任何痕迹。他谈到可以自由"看那些如果带出图书馆就会感到尴尬的东西，因为总有可能会被人看到"。如果感觉不是在私人空间，这种探索就被放弃了。而现在，我们都知道，上网时，我们根本不是在一个私人空间当中。可是人们依然告诉我，他们的行动跟艾伦之前的做法一样，好像他们的搜索无人知晓似的。

再来看看47岁的电视制片人戴维，他和艾伦一样敏感。同样，他会在网络搜索的过程中发现自己的兴趣所在。不过，我是2013年遇见戴维的，那时离我跟艾伦聊天已经过去了20年。戴维热切地细谈网上时光的"巨大好处"："戴上耳机，进入我的苹果手机世界，那就是我的禅定时段，也是我的休养地。"戴维说，在应用程序之间来回穿梭就是他的自省时光："听听音乐，看看新闻，娱乐一番，再找找联系人。一切由你掌控，你说了算。那儿就是我的地盘。"这时，自省的定义变狭窄了：它意味着控制你的社交网络。之前我们已经看到过这种情况，独处被定义为与受控人群度过的时光。

像艾伦一样，戴维说，他喜欢回溯自己的上网历史。戴维有电子邮件、推特、脸谱网和短信。他把这些称为他的"足迹"。像艾伦一样，他通过这些足迹了解自己。他说，对他来说，徜徉在网上"就像自言自语"。和艾伦不同的是，他用网络来探索自己兴趣的方式开始令他焦虑。他知道，当他在网上"自言自语"的时候，其他人都在倾听。

对戴维来说，上网提供了一种身份感。但他知道，上网也将他打造成了一种可以被买卖的数据产品，以及政府监控的潜在目标。所以，戴维在回溯自己的“足迹”时，也是在自省，这时如果没有进行自我审查，他会感觉自己很傻、很天真，甚或略微地违规。而这种潜在违规已经太稀松平常，所以他选择忘记这可能会违规了。

网络生活的现实和我们的体验之间存在一定的差距，这种差距阻碍我们讨论互联网隐私。想想电子邮件吧。人们“知道”电子邮件并不私密，可是很多人仍会把它当作私密通信方式，至少有时会这么做。几十年来，我一直追问其中的缘由。答案始终如一：当你紧盯屏幕，会感到与世隔绝。独自一人面对写信的对象，就好像你们俩是世界上仅有的两个人，这种感觉往往封闭不了真实的东西。电子邮件可以被看到，会被储存，之后还可以再次浏览。看似在屏幕上短暂存在，实则掩盖了背后的事实真相：落笔即成永恒。更为普遍的是，网络体验有损网络现实。所以，戴维继续在网上浏览，反思自己的上网历史，思考自己的冥想经历，直到他想到这是一种更为公开的曝光，进而责备自己做了自己无法容忍的事。

人们处事矛盾，往往不遵照自己的建议行事。聪明人开始时都会说：“只在网上说那些你不会介意贴在公司公告板上的话。”但之后，聪明人会跑到脸谱网和Instagram（一款便捷的图片分享应用程序），把自己的规则抛诸脑后。

这种矛盾限制了数字空间成为自省之地的可能性。随着时间的推移，当你越来越明白谁会看到你在网上发的内容时，你或许会希望少说为妙。与此同时，每次尝试新的应用程序，你都会全情投入，登入一个你不再有控制力的系统。你意想不到的进展是，应用程序开始反馈，根据你所说的、所展示的内容反过来告诉你，你是怎样的人。

有个唤起记忆的新玩意儿总是好事

为庆祝投入运行10周年，脸谱网用某种算法为用户创作了一组“精彩时刻拼贴”，汇集了用户自加入脸谱网以来的“重大时刻”。该算法考虑的是获得最多“点赞”和评论的帖子和照片。在这种情况下，基于算法的自省带给大多数人的是无伤大雅的乐趣。有人写了篇关于拼贴的文章，他提到，根据脸谱网的记录，他去年的“巅峰时刻”之一是他贴了这么一句话：“谁想看橄榄球？”

不过，脸谱网的这一策划也有其严肃的一面：让一些人思考究竟什么是真正重要的。“精彩时刻拼贴”成为一个叙述平台，人们并不在意脸谱网编发了第一稿，他们还有机会修订。一位三个孩子的父亲将拼贴打印了出来，早饭时跟家人谈论。他告诉我，他很高兴拥有这份打印件：“我永远也做不出这么漂亮的剪贴簿！这太棒了！”

精彩时刻拼贴发布不久，我收到一个40多岁的男子锡德的来信，他患有ALS（肌萎缩侧索硬化），即卢伽雷病。他在信中谈及看到2013年自己那一组拼贴时的复杂感受。就是在那一年，他被确诊患病。

> 我呆呆地坐在那儿，不知过了多久。去年的这个时候，我预约了一位骨科医生看病，因为双手出现了一些怪异的症状。或许我本该有所预感的，可我没有。几个月后，我的家庭生活发生了变化。我被确诊患上了ALS。无法可治，无药可医，只能听天由命了。2013年伊始，我大脑一片空白。

锡德还是点击按钮浏览了2013年自己的脸谱网历程。果然，那组拼贴并没有真正体现那一年对他的深刻影响。一切都毫无帮助：时间轴上“有些事情有点儿太过实际。一张我儿子一周岁生日照片的后面就是我被确诊患有ALS的帖子，当中还用一段好听的音乐过渡”。

锡德在信的开头就提出，没有一种自动化系统能明白ALS患者的生活是怎样的——这种病不仅改变了之前所有一切的意义，也改变了之后所有一切的意义。但随后，他在信中的想法有了变化。他说，脸谱网汇集的这些或许“体现了2013年对我的意义”。那一年就像快速切换，其速度之快让人难以忍受。这一刻还是生日蛋糕，平安无事，下一刻就突然变成了医生办公室和“死亡判决”。脸谱网体现了这一点，“但这种对比太过强烈，无法让人舒舒服服地看下去……知道了下一个切换镜头可能是即将来临的巨大变化，我是不会继续看的”。

锡德的经历说明，用基于算法的产品思考自我是一件多么复杂的事。要想弄明白什么对锡德真正重要，你需要能够想象得了不治之症的生活。人也许会明白，太过强烈的对比是种伤害。但是，机器整理的影像确实让锡德站在一个新的角度思考那一年。面对死亡就像是买生日聚会气球和确认不存在的事物之间的荒诞对比。脸谱网帖子的快速切换让锡德想到了这一点。脸谱网的算法并没有预想达到这一效果，这源自人对其结果的思考。

读着锡德的信，我想有个唤起记忆的新玩意儿总是好事。重要的是，我们如何利用它。不过，生活中的这些玩意儿确实限制了我们讲述自己故事的方式。在脸谱网和推特上，我们想讲述他人会喜欢的故事，有追随者的故事。经常有人告诉我，“推特是我的备忘录，脸谱网就是我的日记”，但梅丽莎的例子已很清楚，分享日记，像发布其他东西一样，让我们很容易遵从自然而然的欲望去取悦读者。当我们用各种设备追踪自己的身体状况，借此为了解自我提供线索时，我们其实又受到了一重限制：要尽力找一个故事以便解释那些数字。

可穿戴技术运用的是一种比较普遍的方式，它收集的数据可以跟踪记录我们的心率、呼吸、排汗、体温、运动和睡眠习惯。这些数据能直接显示在手机上，我们可以参照它们提高身体机能。我们走路的步数可以激励我们养成更好的锻炼习惯。还有一种跟踪应用程序，可以通过生

理指征来窥测我们的心理状况。

现在，人们穿戴跟踪设备的欲望和我们那一代人几乎都想买一枚情绪戒指的程度差不多。区别在于，那个戒指很有趣，但毫无权威性可言，而新的跟踪设备有实实在在的权威性。我们对自身（身心）的认识与测量数据紧密相连。

有的跟踪应用程序采用传感器为你解读身体状况，有的则要你报告情绪、专注度，或是与伴侣的争吵。随着时间的推移，细微的变化便会随之发生。在某种意义上，“你”成了这周行走的步数（较之上周行走的情况），“你”成了两个月来有所降低的静息心率。渐渐地，你开始将自我看作各种可测因素一点一点加在一起的总和。自我跟踪在逻辑上并不意味着对自我的机械看法，或将自我价值贬低为一个数字，但它却让人们习惯于将自身想成由可测量单位和成就所组成的个体。人们会很自然地问：“我的分数是多少？”

20世纪80年代，我撰文谈及从精神分析到计算机文化的发展，将其视为由意义到机制的转变，由深及浅的转变。当时，随着计算逐渐成为描述大脑的显性隐喻，人们开始转变看法，不再将自我看作由人类语言和历史构成的个体，而是将其看作可以由机器代码建立的模型。

今天的“量化”自我当然是更宏大故事的一部分，但增添了新的内容。量化自我没有将计算机作为人的模型，而是直接与人建立联系，要求每个人将自己视为计算对象，遵从于我们借由数字而体现出的更多的可知状态。精神分析的自我依靠历史，因为它留下了语言痕迹；量化的自我依靠的是可以追踪的时间序列上的数据点。

数字和故事

数字具有诱惑力。人们乐意把自己想成一堆读数和分数，这并不新

鲜。我们总是被占星术、个性测试和杂志上的各种测验所吸引。众所周知，本杰明·富兰克林在自传里曾经提及一个自我跟踪者，他每天要自测13种美德。现在的不同是，有“专门用来测美德的应用程序”。其实，不光有测美德的，还有测其他内容的，测试各式各样。我们的生活，包括身体和心灵，越来越多地被呈现为数据，之后又反馈给我们，由算法做分析。在此过程中，通常要求我们把自己和算法当作一个黑盒子。

我们来看看21岁的翠西。她在用一款名叫“750 Words”（750个单词）的在线日记程序，只得到一个没有阐释含义的数字让她很失望。翠西每天写750个单词，该程序会分析她写的内容。程序会把她每天写的内容与之前的内容对比，还与使用该程序的其他所有人对比。它会在成熟度、色情内容、暴力内容和用了多少脏话等方面评价她写的东西——在她看来，这是在评价“她这个人”。程序还会对她心里关注的事做出解读。我跟翠西交谈时，她很困惑。上周某天，该程序告诉她，日记显示，她脑子里想的是“死亡”。

翠西是很有反差感的一个研究对象。她体育很好，就读哲学专业，大学毕业后想去上戏剧学校。她开始熟悉反馈设备始于购买Fitbit。Fitbit是一款流行的商业产品，可以提供用户每日所走步数、消耗的卡路里和睡眠质量等指标读数。从那时起，她就对各种可以给她反馈的程序产生了兴趣。我遇见她的时候，她使用750 Words已经6个月了。

程序告诉翠西她非常关注死亡的那一天，她用750 Words记录了一段她和朋友的交谈。这场交谈让她觉得被误解了。翠西说，能把它写下来，她感觉挺好。但后来当她看到程序的解读时，她感到很沮丧。她不明白，和朋友之间的误解与死亡有什么必然联系。她想搞清楚那个算法。

> 我写的东西里面对死亡的关注超过其他事物，这太令人震惊了。其实，我并不在意和世界上其他用这款软件写日记的人对比。

> 难的是和自己对比。很难不把它当作针对个人的东西，所以我开始思考。死亡之类的事真的很奇怪，我很想知道程序为什么会这么想。

最让翠西沮丧的是，当程序引发她的思考时，却没有地方接收她的想法或异议。翠西说："这个程序不像是我的治疗师。我们之间不是这种关系。我无法跟它交谈，问它为什么会有这种感觉。我并不认为自己关注死亡。"即使750 Words能告诉她，是哪些词"引发"程序做出这样的反馈，她也不确定会有所帮助。翠西想要的是交谈。

科技评论家叶夫根尼·莫罗佐夫曾讲到翠西所接收到的那类数据的局限性。故事被缩减为一个数字，而现在这个数字似乎就是结果。莫罗佐夫害怕的是，当你拿到了黑盒子给出的解读，往往便止于此。你要么很高兴，要么很难过。

但是，随着自我监测设备反馈给我们的种种数据让我们愈加成熟，第一次冲动未必就是我们最后的冲动。我们可以围绕数字构建故事。其实，在翠西身上我们就看到了她想这么做的冲动。（"我很想知道程序为什么会这么想。"）有些人宣称自己是量化自我大军中的一员，在和他们会面时，他们确实提出了各种传感器和程序给出的数据，并试图围绕它们构建故事。

本着这种精神，一个最近刚刚离婚的30多岁的女子发了一篇自省的博文，并称她的这次经历为"量化分手"。在离婚后的日子里，她记录了自己发短信和所电话（以及打给谁）的次数、听过的歌（按快乐和悲伤分类）、去过的地方、毫无必要的购物及其开销。她记录了自己睡眠和清醒的时长，什么时候锻炼、出去吃饭、去看电影，以及这些事各花了多长时间。她什么时候在公众场合哭泣并发到了社交媒体上？

这篇博文读来令人印象深刻。然而，读的时候，它好似一些原始数

据，一些本可以写成另外一个故事的原始数据，讲述那些购物、那些泪水、那些歌都意味着什么。这段经历有没有让她想起独自一人的昔日时光？有没有让她想到所失去的其他东西？

哪种策略起作用了？从她的经历能确定潜在的绊脚石是什么吗？她需要的是什么样的支持？在博客上，并没有多少这方面的内容。但我们确实了解到，她曾尝试网上约会，遇到了某个喜欢的人，“相识的前4个星期，（他们就互相发了）1 146条短信，平均每天40.9条”。之后，一切就过去了。我们能根据这个得出什么结论？她又能得出什么结论？“量化分手”的那些数字需要他们各自的故事。

对于量化自我的爱好者，我的反应都大同小异。他们家中有人去世，于是就用数字跟踪记录那段伤心的日子，他们明显不想漏掉悼念过程中的任何一部分。这种冲动令人钦佩，也令人感动。但这不禁还是会让人疑惑，如果人们跟踪记录悲伤，他们会不会因为太过忙碌而感觉不到悲伤了。遵从情感冲动并给予它一个数字，这会让我们保持那份情感吗？还是会让我们分心？因为一旦分门别类，我们就是在用情感做一些“建设性的”事情，这跟情感本身便不再有什么瓜葛了。

跟踪悼念有助于我们悼念吗？还是转移了我们的注意力？因为如果我们感到必须用一个数字来开始和结束我们的故事，我们是不是实际上反而限制了所讲的那些故事？

人类学家娜塔莎·道·舒尔正针对量化自我运动的会议展开一项民族志研究。在那些会议上，一直坚持“自我跟踪”运动的成员们站出来讲述他们的故事。舒尔写道：“这场QS（量化自我运动）的重要活动就是‘展示和讲述’。活动中，每个自我跟踪者都上台讲述一个关于自己的故事，关于他们跟踪什么，学到了什么，等等。”舒尔对QS的“展示和讲述”活动印象深刻。她问道：“数字是不是只是讲故事的一个要素？”

对我来说，答案没那么简单。数字是讲故事的一个要素，但不仅仅

是个要素。当我们得到数字后，它往往会承担特殊的重要性，即使它将搭建故事结构的重任都留给了我们。然而，数字约束了结构，因为我们讲述的故事必须要证明那个数字。量化数据史可以为搭建故事提供素材，但语言背叛了我们。我们将跟踪程序得出的“数值”当作“结果”，但它们并非结果。它们只是我们迈出的第一步。然而经常出现的情况是，这些第一步没有让人想起还有第二步。

因为，如果程序得出的结果对我们毫无意义，我们也没有地方可去。所以，750 Words给了翠西一个让她困惑的“结果”（她不认为自己有什么病态的想法），却没有提供任何进一步的指导和交谈者。翠西很迷惑，不知道如何才能弄清楚她写的词为什么会跟死亡有关——这是由数字得出的结论。

我和英特尔公司的心理学家玛格丽特·E·莫里斯探讨过跟踪和自省的问题。10多年来，莫里斯一直在研究可以帮助人们记录情感和身体健康状况，并将其形象化的应用程序。莫里斯在回顾自己这些年的工作时说，她设计的这些反馈设备有几点令她印象深刻，“它们是起点而不是终点，作为起点它们威力无穷”，“每一个设备都开启了一场交谈”。从对健康和家庭动力产生的影响来看，带来变化的是交谈。

莫里斯说，有时交谈始于一个家庭成员或朋友。莫里斯遇到了这样一个案例：一个因罹患慢性病而做家庭主妇的女子在用一个手机应用程序，程序要求她报告自己的情绪。这个应用程序叫“Mood Map”（情绪地图），每天会要求该女子通过视频表明她的情绪状况，一天多次。她悲伤时，程序会给出认知行为疗法中的一些方法，可能有助于她更积极地看待事物。在这个案例中，是病人的儿子用Mood Map开启了交谈。技术给了他一个机会来谈论母亲的孤独，这是他本人无法处理的问题。莫里斯总结道：“如果说这些技术在某种程度上产生了影响，那是因为它们在人们使用的过程中开启了交谈。”

算法：为之表演与言听计从

33岁的商科学生琳达比翠西更热衷于使用750 Words，因为琳达把使用这个程序当作一种治疗方式。她刚开始使用这个程序时正在承受着巨大的压力，要应付学业，要适应新城市的生活，而手头的钱也没有工作时那么宽裕。琳达试图让生活井井有条，她想知道自己该如何做，750 Words的算法承诺会向她报告她的关爱、高兴、沮丧、焦虑或悲伤状态。但是，在使用几周后，琳达很不满意："谁想在倾吐心事后却发现自己是个内向的自大狂？谁想知道自己比绝大多数用户都悲伤？不仅如此，你难道还想被告知你没有上周那么快乐？"

但琳达也看到了好的一面。她说，程序在提出两周"建设性批评"后，已经开始"训练"她。现在，她写的内容是她认为程序愿意接收的。她努力在程序中表现得积极乐观，更多地谈论他人。琳达说，根据程序的判断，她没有之前那么自大了。

我参与了琳达谈论她与750 Words关系的讨论小组。有人提出问题，琳达的这种方法是否会让她成为一个更好的人。显然，她是在和程序系统玩，但也许是系统在和她玩——出于善意。这是治疗吗？每天写一篇积极版的生活，这是否不是什么好事？有人说："我相信'装到最后能成真'的理念。"调查显示，如果你微笑，微笑本身便可以激发与快乐相关的化学物质的释放。琳达认为，如果她有意识地多谈论他人，她实际上就会变得不那么自私。看来，至少对琳达来说，开始时只是一个自省练习，结果却成了行为治疗。

翠西和琳达面临同样的困惑：如果你的感觉和程序解读不符怎么办。大学生卡拉遇到了不同的问题。她一直使用一款名叫"Happiness Tracker"（快乐跟踪者）的苹果手机应用程序。要了解自己的情感，应该在多大程度上依赖跟踪程序给出的"结论"？几个星期里，程序要求卡拉提供她在哪里、在做什么、和谁在一起之类的信息，以评估她的快乐

水平。最后的报告是：她的快乐减少了，但没有明确指出这种变化具体是由什么因素导致的。

卡拉得到这个结果后，觉得自己跟男朋友在一起时没那么开心了。程序并没有说男朋友跟她减少的快乐有关系，但她开始琢磨男朋友是否就是她不满意的缘由。她无法搞清自己的感情，最终结束了与男朋友的恋情，在一定程度上听从了程序的摆布。她说，从程序那里得到的就像“一个引爆点”。好像外在的什么东西“证明”她走错了路。

使用这款跟踪软件时，解读中可能会错失很多东西。所有一切都取决于你如何解读应用程序告诉你的东西。如果卡拉带着“令她不满的”读数去咨询心理治疗师，治疗师可能会问她是否跟男朋友谈论过什么麻烦的问题——不一定是要回避的什么事，而是令她难过的事，因为处理起来很痛苦。或许就是因为感觉安全，她才会和男朋友开启那种紧张的交谈。那可能是好事，而非坏事。或许“不满的”读数是个信号，总的来说，男朋友是个积极推力，即便由他的出现而引发的感情被程序记录为压力。不满并不是全都一样的，有些不满可以引导我们对事物做出新的解读。

事情过去了，Happiness Tracker并没有引领卡拉做出这样的反省。实际上，她把从程序中获得的数字看作了一个“失败的分数”，进而激发了她获得更好分数的欲望。欲望推动她付诸行动。但是，没有人和她讨论那个数字背后的意义，也没有方法让她将眼下的情感与过去的经历相关联，她就像无头苍蝇般乱撞。

洞察力和练习：精神分析文化

我是个心理学家，接受过谈话技术的培训，即精神分析传统的交谈技术，这一技术可以为不开心的卡拉提供看问题的不同角度。如今，古

典精神分析的许多理念都被非古典治疗所采用，那些治疗通常被称为“精神动力治疗”。在此，我会称它们为“谈话治疗”，因为这就是我所说的那种有治疗意义的交谈。相比于那些自诩“自我量化镜子”的科技产品，谈话治疗可以提供多种解读策略来了解你的生活经历。我在这里列举两种策略，简要说明一下谈话治疗所鼓励的那种交谈究竟为何。

第一种策略：不要只顾字面，而要对其有耐心。花点儿时间，看看如果畅所欲言，言语会带你去往何方。治疗师会营造一个交谈空间，鼓励你说出任何想说的话，不要自我审查。算法有各种条条框框，而在谈话治疗中，要的是天马行空。

第二种策略：特别关注过去关系的点滴影响如何存留至今。为此，谈话治疗会营造一个空间，其中治疗师并不承担标准交谈伙伴的身份，而会保持相对中立。这样一来，当我们把过去的情感投射到他们身上时，就更容易显现出一些问题。这些情感可能多种多样，有积极的，也有消极的——被抛弃，感受爱，有依靠，发怒生气。我们的情感投射就是所谓的移情：我们对着治疗师表露种种情感，并不是因为他们做了什么，而是因为我们就是这样的人，这些情感就是我们带到咨询室的点滴影响。

当这些情感被确认并加以讨论，我们会有巨大的收获，因为那些投射的情感极有可能被带入其他关系中，那时它们会变得更难识别、更难筛选。

在谈话治疗的安全氛围中，你会了解到，你无意中对自己撒的那些小小的谎影响不小。你学会停下脚步，反省，并修正。你会逐渐认识到，当你责备治疗师注意力不集中时，其实是在说过去忽视你的某个人。同样，你学着认清，在你责备某个密友这不对那不好时，那些其实是你对自己最为不满的地方。如果你认为丈夫挥霍无度，那就该抽空自问，你是不是担心自己花钱太多。

随着具有治疗意义的交谈持续进行——这是一种本就需要时间的交谈——一种特殊的自省模式由此建立起来。你注意力集中，却让思绪信马由缰。你专注细节，发现隐藏于平凡事物中的方方面面。谈话治疗让事物减速呈现，这样它们才能一点点展露。随着时间的推移，咨询室策略可以让日常生活的每次交谈变得明晰。

我在此并不是要普及精神分析的基础知识。我只想说清楚一点，即精神动力疗法的敏感性——专注意义，投入耐心，建立一种具有治疗意义的工作关系，相信遵从看似无关实则相关的理念线索终将回报巨大，这种敏感性给予数字文化很多东西。特别是在那些试图用各种算法表现我们的技术面前，精神分析传统可以告诉我们如何与它们相处。

当计算机程序告诉卡拉她对生活不满时，她将此归咎于自己与男朋友的关系。一旦掌握了“证据”，不作为就变得无法忍受。在精神分析传统中，卡拉的行为被称为“宣泄”。尽管情感上很纠结，但她相信必须做出改变。她采取的行动与程序“读数”没有什么必然关联，但这一行动使她感到暂时掌控了一切。谈话疗法鼓励我们在急不可待想要“修正”什么的时候进行一番自省。精神分析传统认为，不了解自我就采取行动，基本无益于改善处境。我曾说过，如果卡拉寻求咨询，治疗师可能会让她说说，是否因为男朋友让她有安全感，所以她才会对他展示出种种不开心。这不该丢弃，虽然感觉不适，但值得拥有。

如果选择宣泄，会有所改变，但还可能制造危机。你制造的所有新噪声可能淹没你最初试图了解的情感。无论如何，人们往往都会选择先做这样的尝试。谈话治疗的核心方法是，在交谈中，通过倾听自我来了解自己的所思所想。如果陷入自己设计的危机中无法自拔，你就无法这么做了。“停下并思考”，谈话治疗将这句箴言扩展为“停下并倾听自己的思考”。

具有治疗意义的交谈并不遵从任何预设的协议。具有治疗意义的交谈之所以起作用，不是因为治疗师在传递信息，而是因为他们在交谈中

构建了关系。精神分析师亚当·菲利普斯将精神分析称为“两个人的独处”。一次成功的治疗结束后，病人离开时会将治疗师的声音“记在心中”。病人已经学会做自己的交谈伙伴。他们学会在产生第一反应后要再三斟酌。他们学会自问：“在这里说话的究竟是谁？我为什么会有这样的感觉？在我指责所有人忽视我之前，我是不是忽视了所有人？”

在谈话治疗那种积极倾听的模式中，你可以学会不仅关注言语，还关注音乐、沉默的间歇，以及人们说话时听起来感觉如何。此外，你可以学会用这种注意力倾听自己。你可以学会避免自我审查，重视自己；学会认清自己的行为模式，尊重历史，如果你不警醒，历史往往会重演。

精神分析传统深化了交谈文化，因为它说明我们能从中大有收获。它告诉我们，交谈展开的方式对于你的过往以及你谈话对象的过往来说，都是独一无二的。交谈具有一种独特性，这种独特性至关重要。正如我最开始所说，精神分析不仅仅是一种治疗方法，它还贡献了一组体现核心价值的词汇：耐心、意义、故事的中心作用。

词汇各有不同，问题也可讨论。但它确实提供了一个很有用的方法，即使是在这个技术至上的时代。如果跟踪程序给了你一个令人困惑的数字，你会知道如何质问。你会知道，答案不在读数中，而在它帮你开启的交谈中，你如何做好准备接受它。量化自我留下了数据线索，这些线索是我们故事的开头，而非结果，抑或结论。

我幻想着在未来，人们可以和两位专业人士一起解读跟踪应用程序给出的结果：一位计算机科学家，解释程序算法的工作原理；一位治疗师，帮助人们将读数置入个人生活的背景中。更为现实的是，人们会培养出一种双重敏感性：精神分析文化和计算机文化能找到必要的协同点。

第三篇
两把椅子

亲情、友情与爱情



第5章
亲情

“爸爸，别再搜索了！我想和你聊天。”

> 在我们家，如果出现什么异议，我们会用Gchat（谷歌聊天）来沟通，这样事情会进展得更为顺利。来一场面对面的争执有什么价值呢？
>
> ——科林，一名大三的学生

一位密友邀我去缅因州参加他的家庭聚会，于是我驱车从波士顿出发。我见到了相识多年的朋友，我们聊政治、工作、孩子，以及当地的趣闻。我注意到一个十几岁的女孩亚历克莎，她正低着头看手机。我们聊了几句，她很有礼貌。不过，当她的手机亮起来时，她不好意思地笑着看着我，我知道我们的聊天结束了。她的Snapchat（一款“阅后即焚”照片分享应用）收到了快照，这种图片在她打开后几秒钟就会消失。她很急于打开观看，所以我找了个借口离开，她随即打开手机。在接下来的几个小时里，亚历克莎有时放下手机，和其他的客人聊天，大概有四五次的样子，每次会聊几分钟。我看了看周围那些十几岁的孩子，他们也都在看手机。

我的一位朋友斯坦50多岁，他也注意到了亚历克莎。我和他聊起来，回想起我们小时候的家庭聚会。我们记得，有时候我们小孩子会被安排在一桌上，我们会想方设法听大人们的聊天。当我们的父母和其他同辈人交谈时，他们似乎用的是另外一种语言。他们绘声绘色地谈起邻

居的八卦，讲到你甚至都不认识的亲戚。斯坦说："我记得，当我觉得自己终于想到了点儿什么可以和大人说时，我非常兴奋。如果他们很感兴趣，我心里会想'我知道怎么交谈了'！"我发现，我们这一代人中的很多人都会这样回忆过去，不过回忆并不一定会改变我们的行为。正如人们说通过短信的方式分手不对，但还是照做一样，那些满怀诗意地描述过去聚餐时如何交谈的人，也承认现在家庭聚会时会看手机和发短信。

所以，孩子们从小就抱怨自己必须和智能手机争夺父母的注意力。吃饭时，一个5岁小女孩的妈妈的手机第三次震动了，小孩甜甜地说："妈妈，别看嘛！你答应过我的，5分钟前你刚看过。"一个8岁小男孩的妈妈在吃饭间隙拿出手机时，这个小男孩从桌边站起来，拉着妈妈的袖子乞求说："不，现在不准看，现在不准看！"她背对着孩子说："妈妈得去接个电话，很快。"那个男孩回到椅子上，闷闷不乐。

我碰到过一个颇具讽刺意味的场景。15岁的切尔茜在暑假期间参加了一个不准携带电子产品的夏令营。她说，周末和父母团聚吃饭时，她很失望，爸爸竟然用手机查东西。

> 那天晚上，我出去和爸爸吃饭。我们聊天时，有件事想不起来了，好像是我们看过的一部电影的导演是谁。爸爸不假思索地在手机上查阅。我当时想："爸爸，别再搜索了！我想和你聊天。我并不在意正确答案是什么，我只想和你就这么聊天。"

切尔茜想要的是父亲能够集中精力和她在一起，他对手机的专注让她很伤心。不过，切尔茜说，不在夏令营的时候，她自己对待朋友的方式也和爸爸对待她一样，她也会用手机查东西、发短信，或是上Instagram，因此打断和别人的交谈。这就是我们所处的时代的复杂性，这就是我们面临的矛盾。

家庭2.0版：家庭交谈的作用

乍一看，今天的家庭生活看起来和原来差不多。很多形式都保留下来，比如聚餐、学校郊游和家庭聚会。

再一看，我们的家庭生活似乎比原来扩展了不少。我们可以与家人分享的东西太多：视频、照片、游戏，甚至整个大千世界。我们也有很多新的方式与家人“共处”，有些方式可以让家人“永不分离”。我还记得女儿一岁时，我和她分开的第一个夜晚。我一个人待在华盛顿一家宾馆的房间里，给远在马萨诸塞州西部的她打电话。我丈夫把听筒放在女儿的耳边，我假装她能够听懂我在电话这头说的话。挂电话后，我哭了，因为我觉得她什么也没听懂。现在，我和女儿可以用Skype或FaceTime（这两款软件均为即时通信软件）视频聊天。如果我们不在一处，我可以看到她的活动，几个小时都行。

但是，如果再仔细看看，技术在家庭生活中扮演的角色其实更为复杂。就像在生活中的其他很多方面一样，我们既想和大家待在一起，心思又想飞到其他地方。吃饭时以及在公园玩耍时，父母和孩子们低头看着手机和平板电脑。原来的面对面交谈也搬到了网上。有些家庭的成员告诉我，他们喜欢用短信、邮件和Gchat争辩，这可以让他们表述得更清晰。有些人称之为“用短信吵架”。

在家庭生活中，远离交谈会导致一种指导危机。我们在家里之所以需要交谈，是因为交谈能带来益处。最开始，交谈能够教会孩子了解自己，教会他们如何与别人相处。加入交谈相当于用另外一个头脑思考，通过交流去享受手势、幽默和讽刺。就像语言一样，学习这些微妙之处的能力也是人类与生俱来的。不过，能力的发展取决于孩子的成长环境。当然，在学校和游乐时的交谈也很重要，但家庭是孩子的第一个摇篮，家人的关系最持久，彼此间的情感也最为强烈。如果在交谈中大人表现出倾听的姿态，那么这会告诉孩子们倾听的意义。在家庭交谈中，

孩子们会学会有人倾听和有人理解是多么舒服、多么高兴的事。

通过家中的交谈，孩子们第一次看到别人与自己的不同，看到理解的价值。也正是在家庭交谈中，他们学会站在别人的角度思考，往往是站在兄弟姐妹的角度。如果孩子很生某个同学的气，可以这样给他建议：站在同学的角度想一想，也许会有所帮助。

正是通过与家人的交谈，孩子们才最有可能明白别人所说的话（以及说话的方式）是理解他们情感的关键。明白这一点很重要。所以说，家庭交谈是同理心的训练场。当大人问难过的孩子“你现在感觉怎么样”时，他可以清楚地告诉孩子生气和沮丧都是正常的情感，是人之所以为人的一部分。难过的时候，用不着隐藏或否认自己的心情。重要的是你如何处理这些情感。

通过与家人交谈，我们可以学会把心事说出来，而不是感情用事，不管这种感情多么强烈。从这个方面说，家庭交谈能够让孩子们远离恃强凌弱。如果孩子能够站在他人的角度思考，能够思忖自己的行为会产生什么样的影响，恃强凌弱的念头就会打消。

家庭交谈的隐秘性可以教会孩子，我们的一部分生活可以在一个封闭的、受保护的圈子里进行。虽然这有一点点虚构成分，但受保护的家庭生活这一认识有很多益处。这意味着，你可以信赖这种关系。家庭交谈能够放飞思想，无须自我审查。在奉行“我分享，故我在”的表演化世界中，家庭交谈是一个真实的场合，能够让人学会有些东西是需要时间的，并且是不短的时间。我们可以找到这样的时间，因为有人愿意付出这样的时间。餐桌上的一部手机会破坏这一切。一旦手机放在那里，你就会和所有其他人一样，要在手机和其他事情之间做出抉择。

家庭交谈所构建的这一享受特权的圈子是脆弱的。21岁的罗伯塔抱怨，她的妈妈现在会把家人一起吃饭的照片放到脸谱网上。在罗伯塔看来，某种东西因此遭到了破坏。现在，她再也不觉得自己家是单独

的。“当我和家人一起玩时，我无法放松，也不能穿休闲裤，因为我妈可能会把照片放到网上。”罗伯塔半开玩笑地说。但是，让她难过的不仅仅是失去了穿休闲裤放松的机会。她希望能有时间做“真正的自己”，不用担心她给别人留下什么印象。

当你处于一个受保护的空间，就用不着担心自己说的每句话。但是，我现在总是听到父母和孩子说，他们希望彼此间说的话都是对的。从理想层面上说，在家里，你不用总是担心什么事都要做对。你能感受到家人的支持和信任，有一种安全感。要想让孩子们感受到这些，大人必须要露面，把手机收起来，看着孩子，听他们说话。要反复这样做。

是的，要反复做。在家庭交谈中，如果孩子明白家是他们以后随时可以回来的地方，那么交谈的大部分工作就已经完成了。当数字媒体鼓励我们不断编辑，直到我们说的话“全都无误”时，那么我们就会看不到更重要的一点：要想增进感情，我们不一定要说什么特别的话，而是要投入足够多的时间，愿意和对方面对面交谈。在和家人交谈的过程中，孩子们会明白最重要的不是彼此分享的信息，而是长久的关系。

如果你总是离不开手机，便很难维持这种关系。

生活在别处：被抢走的注意力

2010年，一位名叫珍妮·拉德斯基的年轻儿科医师注意到，越来越多的父母和看护人员与小孩在一起时会玩手机。她说：“餐馆里，公共交通工具上，游乐场中，手机随处可见。”拉德斯基知道，这些时候把注意力放在小孩身上是至关重要的，这是“建立关系的基础”。

> 这些时候应该听孩子说话，用言语和肢体语言回应他们，帮助他们解决身边的问题——不管是新的挑战还是紧张的反应，帮助他

> 们了解自己以及自己的经历……这样孩子们才能学会如何控制强烈的情感，如何读懂别人的社交信号，如何与别人交谈，所有这些能力如果以后再学，比如10岁或15岁，就会更难。

拉德斯基认为，如果看护小孩的人总玩手机，孩子在成长过程中的这些重要早期交谈就会受到破坏。破坏的程度如何呢？看护人员有多依赖手机呢？拉德斯基做了一项研究，对象为55名大人。孩子在快餐店吃饭时，他们会在旁边看着。结果显示：大人的注意力更多地放在手机上，而非孩子身上。有些大人会间断性地和孩子互动，但大多数都完全沉浸在电子产品中。在他们看来，孩子变得被动、冷漠，或是产生一个又一个的不良行为，希望引起大人的注意，但实际上却没有用。

在这种时刻，我们看到了家庭生活中出现的新的沉默状态。我们发现，孩子们慢慢明白了不管他们做什么，都无法把大人的注意力从科技产品那里吸引过来。我们发现，孩子们被剥夺的不仅是交谈，还有会看着他们眼睛的大人。当孩子们在快餐店试图与大人进行眼神交流时，他们正在运用自己内在的智慧。从婴儿开始，小孩与活跃的、感情投入的大人进行眼神交流和互动，会促进情绪稳定，也会让社交更顺畅。如果婴儿没有眼神交流，面对“面无表情”的父母，他们会变得不安，继而离群，最后抑郁。如今，神经科学家推测，当照看孩子的家长转向手机时，他们也许“会激发一种面无表情的范式”——不管在家里还是在餐馆，伴随着所有的伤害。难怪那些没有经历交谈、眼神交流和表情丰富的面庞的孩子，会变得呆板，反应迟钝。

家长想知道手机会不会导致亚斯伯格症候群，我们没有必要说出明显的答案来结束这场讨论。如果我们不看孩子，不和他们交流，他们长大后变得笨拙离群，不敢说话，那没有什么奇怪的。

“缺失芯片”假说

在莱斯莉家，大家往往都低着头，吃饭的时候也没有人说话。莱斯莉今年15岁，她说自从妈妈破坏了自己立下的“吃饭不准看手机”的规矩，沉默就开始了。妈妈拿出手机后引起了“连锁反应”。家人吃饭时的交谈其实很脆弱。

> 我妈妈一直在关注她的邮件，一直在看手机，吃饭时总是把手机放在旁边……如果手机有任何响动，她都会查看。她总是有理由。我们一起出去吃饭时，她会假装把手机收起来了，其实是把它放在了腿上。她会朝下面看，不过太明显了。我、爸爸和姐姐都会告诉她放下手机。
>
> 如果我在吃饭时看手机，她会马上制止我，但她自己却把手机拿出来……吃饭的时候，妈妈在手机上做自己的事情，结果呢，爸爸坐在那儿，我坐在那儿，姐姐坐在那儿，没有人说话或是干别的。
>
> 这是个连锁反应。只要有一个人开始，只要有一个人不说话，别人也会如此。

莱斯莉生活的环境，错失了很多机会。在家时，她没有学到交谈的益处：自我感受的价值、如何把内心的感受说出来、如何理解并尊重别人的感受。她告诉我说，“现在”她觉得“最重要”的地方就是社交媒体。不过，社交媒体所教的东西不同于面对面的交谈：它鼓励的不是真实的价值，而是一种表演；它没有彰显脆弱的好处，而是建议你展现自己最好的一面；你学习的不是倾听，而是如何有效地传播。莱斯莉在“读人”方面没有变得越来越好，她只是更擅长让别人“喜欢”她。

最近，我看到了一个令人鼓舞的迹象，即年轻人的不满。表达失望的并不是只有莱斯莉一人。孩子们，甚至年龄非常小的孩子，都说他们对父母过于关注手机很不满。有些人清楚地表明，他们将来抚育小孩时会采取不同的方式，肯定不会像他们父母养育他们时那样。

不同的方式具体指什么呢？对莱斯莉而言，将来她们家吃饭时不会有手机的干扰，这不仅仅是她母亲打破的那种规定，她希望吃饭时大家会彼此交谈。但是，那些从小就在沉默的饭桌旁长大的孩子担心，他们不知道怎么在那种家庭生活。想一想那个曾经告诉我说“有一天，不久后的一天，但绝对不是现在，我愿意学习如何交谈”的年轻人。他之所以加上了“绝对不是现在”，是因为当时他宁愿发短信也不愿意交谈。不编辑自己的短信，他担心无法表达自己的意思。他知道自己需要练习交谈。

练习是个关键。神经科学家谈论大脑时说过“非用即失”。尼古拉斯·卡尔(注)引入了“浅薄”一词，帮助我们思考我们的大脑是如何适应网上生活的。他说：“从神经学的角度来看，我们变成了我们想象中的自己。”如果我们不使用大脑的某些部分，这些区域就不会发育，或者说连接更弱。同样，如果小孩不使用与全神贯注的家长交谈时被激发的大脑区域，他们的大脑回路也不会正常发育。我称之为“缺失芯片”假说。当然，这个名称有点儿轻率，但我确实很担心，如果孩子们不参与交谈，他们在一开始发育时就落后了一步。

孩子与交谈的关系，和他们与阅读的关系有些类似。老师们抱怨，中学及以上的学生和仅仅10年前的学生相比，在阅读那些需要长时间集中精力的书籍时更为困难。认知神经学家玛丽安·沃尔夫研究了这种远离“深度阅读”的情况。如今，以前读过严肃文学作品的大人可以逼迫自己集中精力阅读篇幅较长的文字，重新激活负责深度阅读的神经回路。然而，他们把更多的时间花在网上，而不是读书上，可能已经失去深度阅读的能力。不过，孩子们却需要先让这些大脑回路发育起来。沃尔夫建议，要想让孩子们恢复阅读，第一步，也是十分关键的一步，就是要读给他们听，并且和他们一起读。

交谈也是一样。要想让孩子恢复交谈——从交谈中学会同理心，第一步，也是十分关键的一步，就是要和他们交谈。如今，最不害怕说

出“技术太碍事了”的往往是孩子。

错过的机会

当然，人们担心技术阻碍家庭交谈也不是什么新鲜事了。电视曾引起了类似的担忧。电视说明了一点，我们是在某种环境中使用技术的，这种环境很重要。20世纪50年代，在我还是个小女孩的时候，我和家人一起看《慈母泪》和《戈德堡一家》。剧集中间插播广告的时间很宝贵，我们会讨论剧中人物的问题，以及我们家会用什么不同的解决方式。再往近点儿说，我在写“独处”那一章时，我和女儿在一起追《真探》这部美剧。我们每隔10分钟会讨论一下剧情的细节。我在写“友情”那章时，我们在一起看《权力的游戏》，我们的交谈中包含很多对这部电视剧的反驳。电视里演的事情根本就不可能发生！很多主角一个个地被杀死了！

技术具有功能可供性。我们可以几个人一起看电视，也可以在自己的房间里一个人看电视。电视可以把家人分离开来，但是如果你好好利用“可以几个人一起看电视”这一事实，它也可以把家人聚在一起。

我采访了一个名叫阿莉的15女孩。她家里的厨房虽然安了一台新的平板电视，但这并没有把厨房变成温馨的一隅。吃饭的时候，阿莉静静地边看电视边吃，她的父母则沉浸在手机里。阿莉很“想念”她的父母。当她需要别人的意见时，当她碰到男孩子、学校或朋友方面的问题时，她会匿名登录Instagram，在这款社交应用中，她有2 000多名粉丝。

阿莉说，目前她正在为一个“朋友问题”寻求意见，所以她刚刚在Instagram上发了一张照片和一个问题，成千上万的回答从世界各地飞来。阿莉说，她用这款应用时很“小心”，知道如何保护自己。如果有人问她能否给她私信，她会拒绝。阿莉对这款软件用得很顺手，我们从中

可以看到网络世界的一个优点：青少年有了一个问问题的地方，他们可以和别人聊当面不好意思聊的问题。举个典型的例子，让我们看一看这个优点。那些住在文化氛围相对保守的小乡村、年龄为十几岁的同性恋者或变性人，可以在网上找到一个较大的群体；曾经孤立无援的境遇现在已经改变。如果你的价值观或是抱负源自于自己的家庭或当地社区，那么很容易在身边找到同类的人。

但是在上面这个例子中，阿莉想要和父母交谈。因为父母总是在看手机，所以她才选择网络。

讽刺的是，如果阿莉和家人相隔得比较远，如果她的妈妈必须在另外一个城市工作，她们或许可以通过手机和电脑软件视频交流。吃饭的时候可以用Skype。家人用社交媒体互相通知彼此身上发生的重大事件。但是，住在一起的时候，阿莉的家人却被电子产品分离开来。

像阿莉一样，15岁的希拉里说，碰到个人问题，她宁愿找妈妈也不想选择网络，但“妈妈发短信时，没工夫理我”。和阿莉一样，她也不知道如何争取到妈妈的注意。不过，在Instagram或脸谱网上，总会有倾听的人。

希拉里讲述了她妈妈是怎么样关闭交谈之门的。“我和妈妈说话时，如果她在给人发邮件，她会说‘等等’，或者会和我说话，但说到一半就停了，把邮件写完再继续说。然后，又是停停说说。”希拉里说，这种停停说说会毁掉她们之间的信任。她说：“信任……知道别人不理解你，不注意你，这样很容易失去信任感……如果对方在看手机，心思并不在聊天上，我觉得无法信任她。”

在心理分析师埃里克·埃里克森看来，基本的信任是一切的基石。在婴儿眼里，信任是一种原始的形式，“我饿的时候，要有人问我”。长大一点儿后，信任还有其他的建立方式，除了需要食物，还需要有人听他们说话。希拉里说，她从来没有因为看手机的事情质问过母亲。相

反，15岁的奥斯汀说，他们家有规定什么时候不准用智能手机，当父母违反规定时，他常常会说出来。他说：“我妈总说‘别玩手机了，你都上瘾了’。”但过了一会儿，她就会看自己的手机。奥斯汀说：“每当在饭桌上我在说话或干别的事情的时候，她就会拿出手机……你问她一个问题，她肯定用最简短的话回答你。比如，她会说‘好’，这种回答简直短得不能再短了。有时候，她甚至根本没听见我说什么。就好像她的头上罩了一个泡泡。她沉浸在手机里，根本注意不到周围的人。”

所以，奥斯汀会质疑他的妈妈。“我对她说：‘你为什么总是看你自己的手机呢？’”他的妈妈一般会说，她用手机是因为工作上的事。但奥斯汀说，他看妈妈的手机时，那上面不是短信就是游戏。说到这儿，奥斯汀停顿了一下。“如果你总是在看手机，你会错过生活中的很多事情。”他没有说出，妈妈“错过”了他，他很想念她。

梦想着另外一种生活

我们无法知道，如果没有手机，那些忽略孩子的家长会不会将更多精力集中在孩子身上。但我们知道，手机是有诱惑力的。有手机在旁边时，我们很容易忽视我们所爱的人。鉴于此，和孩子们吃饭时带着手机并非明智之举。承认自己的弱点，把诱惑移开。

还有一种情况，在父母沉浸于科技产品的同时，我们与邻里的关系也变得更淡了。15岁的托德很怀旧，他想象着父母曾在较大的社区长大，但他自己却没有见到这样的街坊。他没有上附近的学校。他住在城镇中一处破败的地方，父母不想让他在街上逗留，甚至不让他和附近的朋友出去玩。托德每次下了校车之后，父母想让他直接回家。他说他“根本没有自己的世界”，以此来表达自己对家庭的依赖。他这样说的意思其实是，他连自己的邻居都不认识。他的父母各自沉浸在手机中，所以他现在开始觉得他有的就只是社交媒体了。托德设想了手机问世之

前的日子：

> 从前，人们都以邻为友，不会和10英里㊟之外的人成为朋友。现在呢，人们和邻居的联系不怎么密切，他们的朋友并不住在旁边。旅游越来越频繁，你和世界各地的人都能联系上。但是在以前，你基本上就只认识家人和镇上的人。
>
> 现在，如果没有手机，你就是孤身一人……人们以前都认识自己的邻居，但现在他们拥有的就只是手机了。

我是在一个禁止携带电子产品的夏令营中碰到托德的。他房间里的10个男孩向我描述了一个恶性循环。父母给孩子买了手机，孩子们无法从沉浸在手机中的父母那里得到关注，于是自己也躲到了手机中。之后，父母看到孩子总玩手机，自己便也放心大胆地玩起来。

所有人都认为，其他人的时间都被占据了，都全神贯注于手机上。要想打破这一循环，最现实的方式就是让父母承担起自己做家长的责任。如果孩子们希望他们注意自己时，他们却在发短信或邮件，那么这一点是无法实现的。

当然，思想不集中的父母早已有之。不过，和父母一起看笔记本电脑和手机，不同于和他们一起读书、看电视或是读报纸。短信和邮件会让人们越来越远离那个注意力集中、密切接触的世界。孩子们评论的就是这种不同。（一个十几岁的男孩说："如果爸爸在读报纸，我可以打断他。过去我们会一起读报，一起看星期日的体育版。如果我有什么要说的，只要问他就好了。他用笔记本电脑时就不一样，他这个人就像消失了一样。"）

有个15岁的男孩十分失望，只好放弃努力。"我放学回家时，妈妈一般都会在电脑上工作……我和她说话的时候，有时她的眼睛根本不离开屏幕。"他的一个朋友说，他的妈妈也是这样，通常都没有时间和他

说话。有一次，他们一家人出去度假，度假的地方网络很差。她的妈妈因此很受不了，几乎要缩短行程。“她说：‘我恨不得假期赶快结束，因为我觉得我错过了所有要做的事情。’”他总结了妈妈为什么压力这么大。“显然，网络为我们创造了很多工作，但网络也绝对会成为生活的绊脚石。”

15岁的米奇住在宾夕法尼亚州的农村。他觉得因为手机而失去了父母。他妈妈规定，吃饭时不准玩手机，但她自己总是带上手机。他认为自己会吸取父母的教训，这句话我现在听得越来越多。他说：“将来我养育小孩时，肯定要像我父母自认为养育我的那种方式，而不是他们实际上采用的方式。”

我们知道米奇是如何长大的：边吃饭边看手机，没有任何交谈。他的父母觉得他是如何被养大的呢？应该近似于他们自己的成长环境，更简单，也没有那么高端的科技。米奇认为，他的父母脑海里保存着这样一种理想化的图景是对的。他说：“我觉得这是个好兆头，证明即使他们无法克制自己不用科技产品，但也能看到技术并没有带给我们好的结果。”

对于为什么交谈正在消失，米奇有他自己的想法：人们缺乏练习。

> 我觉得我妈已经忘了如何交谈。为什么手机让我们离有意义的交谈越来越远，我们还继续用它？我觉得原因在于，有些人忘记了如何真正地好好聊一场天，因为他们用手机的时间太长了，不知道除了收发短信外还能干什么。面对面的交谈显得很笨拙——他们根本就没有交谈。我真心觉得，他们不知道怎么交谈。

我采访的年轻人正处于矛盾之中。他们说网络是“生活的绊脚石”。他们说他们想要一种不同的生活，他们将来建立的家庭会不同于父母所给予他们的。但是，他们现在的生活却和父母的一样。他们一直随身带

着手机，睡觉时也不离手机。他们需要情感支持时，会在网上发帖子，而不是去和父母谈谈。他们说，这种方式更简单。此外，他们不确定，父母能够拿出足够的时间关注他们的问题，真的把问题解决。有些人还不确定，父母是否具有帮助他们所需要的资源。他们更相信网上的信息，或是陌生人提供的，或是自己搜索得来的。

年轻人在搜索文化中长大，信息是搜索的重点。他们所接受的教育是，信息是让事物变好的钥匙——实际上，是让一切变好的钥匙。家庭交谈所传递的是另外一条信息。与家长交谈得到的不仅仅是信息，你还能体会到那种维系一生的关系，那种永远的关爱。家长可能不会立刻给你的问题一个“答案”，但可能会简单说一句“不管怎么样，我永远爱你”，还会说“我一直都在，我们可以下次继续谈，直到问题解决”。即便是破裂的家庭，父母中的一方离孩子很远，上面提到的信息也是孩子想听的——不管环境如何。

任其沉浸在电子产品中

正如阿莉发现的，在Instagram上发张照片外加一个问题这种方式很简单，并且能得到成千上万的回复。她说，这样做让她感觉很好，不会觉得那么孤单。但是，尽管粉丝发来的正面反馈会让阿莉很高兴，但她知道在Instagram和脸谱网上得到的“赞”无关乎情感。这更像是一个评级系统，说明她的问题是否有趣。在网上，即使是说出自己的问题也是一种表演。

我在前文中说过，我们的所有行为多多少少都有表演的成分。不过，这些行为彼此间也有很大的不同。哭着和妈妈说话与在网上发一篇伤感的博文都是同一种表现，但它们索要和给予的东西迥然不同。从理想的层面上说，和妈妈的交谈能够让你明白同理心的作用。通过这个机会，你能看到妈妈对你的模样和声音是如何反应的，你也会发现她的注

意力在你身上时，她的声调和肢体语言都会和你相同。你会观察到，她说“我不太明白”的时候，身体会前倾，表示她正努力站在你的角度思考。孩子们是通过观察对他们表示关心的人而培养起同理心的。

家长为什么转向手机而冷落自己的孩子？他们告诉我说，他们只是因为在网上看到的东西分了神，往往是和工作有关的东西。然后，同样的事情会接踵而来。有时候，不仅仅是工作上的事情：家长想要“关闭”家庭生活的压力。18岁的梅利莎是高中毕业班的学生，她的父母正处于离婚的边缘。他们争吵不断，吃饭的时候往往是高峰时段。梅利莎的爸爸会做一些小的挑衅举动，比如他知道妻子不喜欢胡椒，却在意大利面酱中放很多这种调料。当大战爆发时，梅利莎的妈妈会大发雷霆，梅利莎也会跟着大叫，几乎每晚都是这样。

梅利莎说，这个时候她很想和妈妈聊聊，不过在激起了轩然大波的饭桌上，在所有人都在大喊大叫时，手机出现了。她的妈妈用手机从朋友那儿寻求支持，梅利莎也是一样，她拿出手机，打开她的网络——脸谱网。

梅利莎的妈妈很难向她难过的女儿求助，也很难给女儿她所需要的安静交谈。手机并不是这种家庭新式沉默的原因，但手机却让我们更容易躲避难缠的交谈。从孩子及其成长发育的角度看，这些麻烦的交谈很有必要。

梅利莎任自己沉浸在电子产品中，没有得到所需的帮助。当有人能够体会你的感受时，你会发现有人正听你倾诉，他们承诺帮你渡过难关。梅利莎的妈妈应该向女儿表达这种承诺，应该对她说“这种情况很糟糕，我很抱歉，作为一个大人，把你拖了进来。和我说说你的感受吧。我现在不一定能帮上什么，但我们在一起，我正努力让我们摆脱这种困境”。不过，实际上她的妈妈却选择了手机。

有些家长告诉我，他们因为害怕孩子（至少在某种程度上），所以

才和手机黏在一起。孩子们似乎住在一个他们不懂的网络社交世界中。家长说，他们担心“出洋相”，所以努力追赶。他们不想有那种跟不上潮流的感觉。一位40多岁的妈妈说：“手机好像是个均衡器。”

家长们不应该寻找什么均衡器，因为没有什么事情是平等的。如果家长害怕孩子的那种鼓捣科技产品的专长，他们会忘记自己有一辈子的经验可以分享——这种经验是孩子们所没有的。

一个15岁的女孩可能知道如何设置家里的网络，包括打印机、有线电视和智能电视，但却因为不确定自己是否能找到话说而不敢与人通电话。她不知道碰到校园小霸王时该怎么做，她害怕和老师进行面对面交流。她需要的是家长的帮助。

我们发现，家长有时候会中断交谈去网上搜索东西，因为他们觉得这样会让家庭交谈的内容更为丰富。在家长看来，他们根本没有冷落孩子，他们认为自己是给交谈注入了更多的数据。但是，孩子却不这么看。

我们回想一下那个吃饭时不让爸爸上网查东西的15岁女孩，当时他们碰到了一个不确定的问题，爸爸想要上网查清楚。她说：“爸爸，别再搜索了！我想和你聊天。”她觉得有自己在爸爸面前就足够了，她不想面临考查、被证明是错误的、接受教诲，或是与整个网络世界竞争。有一个大三的学生，父亲习惯在吃饭时拿出手机，想让他们之间的交谈内容更为准确。这名学生认为，这仿佛是把交谈置于了惩罚性的暂停阶段。他说：“这好像是摁下了重置按钮，一切又回到了起点。交谈失去了继续下去的机会。”

海莉是名大三的学生，她说父母“总是很重视吃饭时大家一起坐下来聊天”，但“当父母都买了苹果手机以后”，这条规则“就被打破了”。现在“他们已经手机成瘾了，自己却还不知道”。

海莉上次回家，仅仅待了两天，吃饭的时候就发生了争吵，起因是去年感恩节的餐桌布置。父母各自拿出苹果手机找照片为证。

海莉让父母吃饭时收起手机，但他们根本不听。“他们觉得这没什么不好的。他们对我说，用手机可以飞快地浏览信息，查天气情况，写邮件或是向别人道歉。”海莉觉得，即使父母吃饭时没拿手机，手机也在他们的心中。她说，在整个过程中，父母都在等待赶紧吃完，他们会尽快地“同时起身，去拿手机”。

就在几个星期前，他们一家三口和海莉的外公吃饭时，父母还拿出了手机。海莉说，当他们拿出手机时，祖父有些“紧张不安”，她自己也有种被出卖的感觉。他们4个人过去一起边吃边聊的时候，海莉觉得她处于一个特殊的场合，沉浸在几代人之间建立起的亲密感情中。手机打破了这种亲密。“感觉有什么东西停滞了……我们必须从头开始。”但是，他们无法继续，因为心情都变了。

当海莉和父母说起自己的这种担心时，他们批评她太虚伪。他们看到女儿总玩手机，觉得她没有资格充当“整顿科技产品使用情况的人”。不过，海莉觉得自己有资格，她是一个想要和父母交谈的孩子，这一点就足够了。

海莉说，现在她和父母交谈的策略就是，把事情留到她觉得父母愿意倾听的时候再说。“有时候可能要等到明天，或是等到下次和妈妈见面时。”青春期的孩子已经明白，父母并不总是把他们记在心上，或者说他们并不是父母唯一在意的。不过，如果知道必要时总会得到父母的注意，他们就会觉得很安全。然而，海莉已经连这一点儿信心也失去了。

不对称的关系

父母和孩子之间的关系是不对称的。孩子想要吸引父母的关注，但并不一定想给予父母同样的关注，这是很自然的。实际上，那些说自己想要和心不在焉的父母聊天的孩子，可能会故意将父母拒之门外。21岁的毕业生阿梅莉回顾了自己青少年时的这种“不对称的关系”。

> 我十几岁时，如果和父母说话时他们在用手机，我会很生气。但与此同时，妈妈想要抱抱我或和我亲近的时候，我却避开她，低头看我的手机……这会让她很受挫。我需要和她保持距离，来证明我不需要她。

不过，阿梅莉承认，她很喜欢和不带手机的父母在吃饭时聊天，他们往往很投入，饭后还会继续聊。“有时我们会邀请邻居或亲戚到家里来，他们吃过饭后还会继续聊天。他们会坐在起居室喝咖啡，吃糕点。我和姐姐也会跟他们一起，听他们说话，偶尔插上几句。虽然我不会当面承认，但我真的很喜欢这种氛围。”

有些青少年不愿意承认，他们很喜欢家庭规则（比如吃饭时不准带手机）促成的那种交谈。和他们交谈时我就会想到阿梅莉。

15岁的马尼有些反对家里“吃饭不准带手机”的规定，她会把手机藏在大腿下面，时不时地迅速看上两眼。尽管如此，她仍很高兴家里能够立下这样一条规定。

她既希望有这条规定，又有那么一点儿想违反规定。我由此想到了我的学生，他们告诉我，上课时他们既希望能够时不时瞄一眼手机，也很希望教授能坚持要求学生课堂交流期间不准看手机。在我的课上，要求就是不准看手机。有一位同学说：“这表明教授很在意。”

正如阿梅莉所说，孩子到了青春期，肯定会把父母推得远远的。感谢父母设立的那些孩子们内心想要违反的规定，这似乎是成长过程中的

一种常态。如今，这种常态不言自明：青少年既忠实于自己的手机，又感谢父母坚持有的时候让他们把手机收起来。

14岁的多琳说，她的妈妈规定家里大小事情都必须面对面讨论。虽然很不情愿，但她还是很感谢妈妈的这条规定。她说，有时候家里出现了一个问题，“妈妈会和我们一起玩‘大富翁’”，玩游戏的时候我们自然会交谈。“此外，卧室里不准有任何电子产品。我们把这些东西放在一个专门的地方，那里有充电器等物品。所以，晚上要睡觉的时候，手机、平板电脑和笔记本电脑都会放在这个地方。”多琳很愿意把手机放在那里，她不想错过任何消息，但她很欣赏妈妈所做的一切。把电子产品收到一处的做法给家人提供了交谈的时间。手机不在旁边的晚上，她也能睡着。

理解透彻不等于做得好

矛盾的一点是，技术虽然提供了很多我们联络彼此的新方式，但同时也让我们更难找到对方。

31岁的乔恩很希望和7岁的女儿西蒙娜建立更亲密的关系。乔恩是洛杉矶的一名管理顾问，刚刚离婚，他很期待能有时间和西蒙娜共处，但同时他也觉得压力很大。他和女儿在一起的时间都是零散的，与原来住在一起的时候完全不同。所以，乔恩解释说，有太多次他觉得可以带西蒙娜去博物馆、美国女孩商店或动物园，但发现“只是和她闲逛”这件事很难实现。原来和她妈妈住在一起的时候更容易实现，那时候他随时随地都可以和女儿交流。现在，什么事好像都是被迫的。所以，当乔恩听说上二年级的西蒙娜要和全班同学去野外旅行时，他很高兴能有机会和女儿一起坐大巴。他期望实践一种和女儿共处的“自然”方式。

当我和乔恩见面时，他对那次野外旅行记忆犹新。他描述了当时在

大巴上的情景：

> 很自然，我是带着手机的。没有手机，我没办法工作、读邮件，或是给我生活中的女人们发短信。我没法给西蒙娜的保姆发短信，我没法给女儿拍照，我几乎什么都干不了。手机就是你的一切，是你身体的延伸。没有手机，就像“4个小时的时间没有双手”一样。
>
> 所以第一件事，我拍了800张照片，并把每张照片都发了出去，每张旅途中的照片。然后我开始发短信，人们回复照片说：“哦，太好看了。你在哪儿呢？”我又继续回复，回复，回复。突然我意识到我坐在那儿，西蒙娜也坐在那儿，我有一个小时左右的时间没和她说一句话。
>
> 我心里想“我得放下手机了”。的确，我发的都是西蒙娜的照片，我告诉所有人我在野外旅行的途中。但是，当时（在大巴上）西蒙娜却说“放下你的手机”。

乔恩很想和西蒙娜在一起，但和她说话又让他很紧张。手里没有手机，他就失去了信心。他告诉我，最近他和西蒙娜在逛博物馆的时候，手机死机了，他觉得自己失去了内心世界。“就好像‘我甚至连人都不是了’。”和7岁的孩子交谈需要耐心和方法。与专心想一想该和女儿说些什么相比，拍些女儿的照片放到网上，乔恩觉得用这种方式表达爱心更容易。

我说过要重拾必要的交谈，第一步就是要创造没有电子产品打扰的时间和空间。对家庭而言，这些空间可以是厨房、餐厅、汽车（在乔恩的故事中，就是大巴）。有的时候，人们不同意这种方法，指出家人应该想一想如何激发有趣的谈话，这样做更有道理。如果人们发现电子产品有助于交谈，那么这些产品理当受到欢迎。

当人们发表此番看法时，我让他们用一个例子或故事来证明一下。

有位家里有两个十几岁的孩子的妈妈说，他们家人讨论《权力的游戏》时，喜欢在平板电脑上回放令人难忘的恐怖场面。还有一位妈妈，她的三个孩子都20多岁了。她回忆说在一次大型节日聚餐上，一家人聊天时谈到了政治。她想说明的是，政治家能够激发有意义的全民讨论。她拿出手机，放了几分钟奥巴马总统在第一任期内的一次有关种族的演讲。“拿出手机放一段，这会丰富我们的交谈。”

如果把这种思考方式运用到乔恩的经历中，如果他不好意思和女儿交谈，他可以在手机上打开一张他们旅行的照片聊一聊，或是用手机放一段最近他们一起看过的电影片段，聊一聊其中的角色。

但是，乔恩没有这样做。在他所说的这个充满风险的家庭时刻（他和女儿没有足够的时间相处，这次旅行是他的一次机会），当他拿出手机后，他没有把它用在有益于女儿的方面，也没有将其用在有益于自己作为父亲的角色上。

人们认为拿出手机有利于增进交谈（比如，当那位三个孩子的妈妈说，家庭聚餐时放了一段政治演讲）。有时候的确如此，但要注意只是有时候。通常来说，一旦拿出手机，就很难抵挡查看邮件的引诱。或者是我们发现收到了一条信息，就要赶紧回复一下。手中拿着手机，就仿佛接到了留在手机世界的邀请。手机给了我们“需求少、给予多”的错觉。我在研究家庭的过程中，学到的始终如一的一点是：我们必须更同情我们自己，我们是脆弱的。手机有一种强烈的抓力，我们会觉得离不开手机。但是，家人需要我们。

乔恩从来没有想过参加女儿班级旅行时不带手机。一想到手机不在身边，他就会觉得自己不再是自己，好像是“半个人”或是“没有双手”的人。乔恩必须找到一种方法，没有手机也能把自己当作一个完整的人，这样他才能以完整的人的身份和西蒙娜交谈。西蒙娜也要明白，没有手机她也能长成一个完整的人。就目前而言，她的父亲无法教会她这一点。

乔恩的故事说明，我们都在收发短信、图片和邮件，接打电话，而把面对面的关系置于“暂停状态”。乔恩做这些事情时都是不假思索的。他说，直到车开了一个多小时，他才意识到自己没和女儿说一句话。

当路易斯·C·K在深夜秀节目中谈到，他为什么不想给女儿买手机时，他想到了感受生活深度忧伤的重要性。他说，当他觉得这种感觉要袭来的时候，他的第一反应不是让自己感受，而是“拿起手机，给别人，50个人吧，发个嗨，打个招呼”，然后等待回复。路易斯·C·K说的是用手机阻止忧伤的脚步，但我们也会用手机阻止其他的情感。乔恩因为觉得不自在，发了无数信息给朋友、亲戚以及他的约会对象，从而破坏了他和西蒙娜相处的安静时光。

乔恩疯狂分享的行为只是大环境中的一个故事。为了记录生活，并在其中穿上另一根线，或者把它们串在一起形成信息流，我们已经习惯把生活看成可以暂停的事物。我们已经发现，在整个过程中，我们不再把干扰当成破坏，而是当成连接。我们自行寻找这种干扰，没有时我们就创造干扰。这些干扰让我们得以避免痛苦的感受和尴尬的时刻。它们变成一种便利。慢慢地，我们的大脑变得渴望干扰。当然，所有这一切都让进行专心交谈难上加难。

我和乔恩聊天时，他明确地说，他本来打算利用那趟旅行好好和女儿待在一起，但手机挡了路。他承认，在家时手机也阻碍了他和女儿的交谈。他说：“如果我想和某人说话，不管是什么时候，我会放一部动画片，这样她就可以看了。我通常不愿承认这一点，但我现在不得不承认……你知道，我觉得我对她没有那么坏，但我确实对她有些不好。”

当他让女儿在电视机前看动画片时，乔恩说女儿是这样表示反对的：就像在大巴上一样，她忍了一小会儿，然后就表示不满了。（乔恩提到女儿的不满时，用第三人称“她”指代女儿，用第二人称“你”指代自己。）“她会让你把手机放起来……你会觉得很不好。你心里想‘天哪！我花了太多时间在手机上’。你知道吗？……我觉得孩子们可能受够

了。”

实际上，对很多家长而言，知道孩子们不开心还不足以让他们放下手机。他们在逃避自己的责任，不过这一点是可以修复的。

首先，家长需要更全面地了解和孩子交谈的利害关系，信任和自尊心的建立，同理心、友谊和亲密感情等都会面临危险。

其次，家长不应该仅仅停留在把自己对手机的依赖比喻为“上瘾”，或者更常见的是笑着说自己处于“半上瘾的状态”，比如有人说“我对手机有些上瘾，但也没办法”。事实是，我们都容易受到手机所提供的情感满足感的诱惑——面临手机带来的不间断刺激，我们在神经上觉得得到了犒劳。

一旦我们意识到技术的可供性——技术让很多东西变得简单或是更具吸引力，我们就能够更清楚地看到自己的弱点。如果我们觉得自己“对手机上瘾”，这并不是我们个人的弱点。对这种可以完美执行的设计，我们的反应是可以预测的。如果从这个角度思考，我们可能离做出新的决策、离做出改变就不远了。

就家庭而言，我们可以像对所吃的食物那样负责，承担起使用科技产品的责任。不管广告和营销的力度有多大，不管糖的生化反应有多强烈，我们已经意识到适量摄入健康食物对家人最有益。我们逐渐向食品生产商施压，让他们改变自己的产品。现在，手机上的应用程序是想让我们和手机黏在一起。应用程序的设计者是从我们对手机的关注程度中受益，而不是从它们如何为我们想过的生活提供支持中受益。

冲突的出路

在科林家，三个孩子选择的道路与父母的期望全然不同。家长把他

们送到新英格兰预备学校，希望他们可以选择传统的职业。但科林作为一名大三的学生，正向音乐家的道路进军，他的哥哥在科罗拉多州的韦尔教人滑雪。父母希望家人可以定期一起旅行，而只有科林的姐姐觉得可以安排时间，参加这种家庭活动。她是纽约一家互联网公司的程序员。科林告诉我，当家人之间起冲突的时候，往往是孩子无法达到父母的期望时，“我们会利用Gchat讨论异议”。他很喜欢这种方式，因为他说“这会让事情解决得更顺利”。他很感谢这种顺畅的解决方式给了他整理思绪的时间。不过，当科林停下来问是不是失去了什么的时候——这个问题我也同样想问，他用商业领域的一种比喻作为回答：“面对面争执有什么价值呢？”

他想不出什么答案。他们家解决冲突的方式就是在网上让大家冷静下来。科林认为，他们一家人现在“效率更高”。不过，家庭的产出是什么呢？一个成功家庭应该培养出对强烈情绪泰然处之的孩子吗？

玛戈快50岁了，有两个孩子。碰到和家人交谈比较难以推进时，她会发短信或消息。像科林家一样，她觉得这种方式比其他任何方式都好。自从和高中快毕业的儿子托比面对面交谈失败后，她就开始采用发短信或消息的方式了。托比很难过，他告诉父母他想和他们面对面聊聊，但是在他叙述自己的问题时，他们不可以打断。他有话要说，希望他们能够“听完”，亲自听完。他要说的是：虽然他没有达到父母的期望，但希望父母认同他在学校已经尽力了。

托比和父母的交谈是在厨房里进行的，但托比的爸爸破坏了规则。他没有安静地听儿子说话，而是发表了评论。托比夺门而出，躲在自己的卧室里。他在卧室里疯狂地给父母发短信，把自己的怒气洪水般地发泄到父母身上。托比的爸爸不想回复这些信息，但玛戈还是回复了。之后，托比发来更多的短信，表示自己不想看到她的任何信息，但玛戈坚持发。“我不断把原来发的信息复制粘贴过来，一遍又一遍，直到儿子开始看这些信息。”

在过去，遇到这种情况后，需要一段时间大家才能冷静下来，还需要一种有些人称为“家庭会议”的方式，问题才能解决。家人会聚到一起，倾听对方的声音。或者可以在吃饭时讨论这些问题。即使气氛很紧张，晚餐的规律性意味着家人知道明天大家还会一起吃饭，还有机会把事情理顺。但是，在玛戈的故事中，她明显不想通过任何“面对面”的方式讨论问题。相反，网络互动成为解决冲突的出口。这就是“家庭会议的2.0版”。玛戈喜欢这种网上解决问题的方式，所以她和家人决定保持下去。

家人通过短信的方式解决问题，玛戈把这种行为称为“交谈”。在她看来，这种交流最大限度地降低了家人说出可能会后悔的话的风险。玛戈说，他们家的沟通比以前好多了。第一次交流中，托比得以告诉父母，他觉得因为自己并不总是成功，所以他在学业上的努力没有得到赏识。玛戈很高兴自己有机会说出心中的看法：她觉得托比并没有利用家人给他提供的帮助。

玛戈认为，要使家庭交谈成功，关键在于准备和编辑。她说，她和托比之间的互动之所以比以前成功，是因为她在发短信前理顺了自己的思路。若没有短信的“延时作用”，她说自己不可能找到正确的话语对托比说。在玛戈眼里，正确的话语很重要。正确的情感基调，关心但冷静的情感基调，也是她觉得面对面交谈时无法一直保持的。

当然，玛戈可以仔细想清楚要和托比说什么，然后再和他面对面聊一聊。玛戈拒绝了这个选项。她说，如果和儿子第一次交锋就面对面，她的情感会占上风，她也不可能克制住自己，一遍一遍地说同样的话。“那样做感觉很奇怪。”但是，一遍一遍地复制粘贴短信箱里的同一条信息，看起来就不奇怪了。玛戈确信，当时的情况就需要她这样做。

现在，玛戈成了交谈忠实的信徒。她认为，没有必要让情绪波动阻碍家人解决重要的分歧。实际上，解决完托比那件事以后，她和丈夫也开始通过网上交流解决他们之间的分歧。托比最后为高中各科参差不齐

的成绩付出了代价，他没有考上重点大学，而是去了一家愿意接收他的学院。玛戈很生丈夫的气，因为她觉得丈夫并没有平心静气地接受儿子的大学录取结果。她觉得丈夫损害了家人完全接受彼此的机会。

这种分歧并不是什么小事。开头只是孩子的大学规划，最后却事关家庭承诺。不过，玛戈和丈夫选择全程用短信来沟通。玛戈说，这样做免去了吵架中很多“无礼、荒谬”的部分。就像她和儿子之间漫长的短信沟通一样，玛戈强调，用这种方式，你会有时间理顺自己的思绪。玛戈觉得，在这种可控的数字化争吵中，“永久伤害”的危险要小得多。

在玛戈看来，技术让家庭争吵呈现了其应该呈现的模样：礼貌、平静，经过了深思熟虑。多年来，治疗师一直告诉家庭成员要冷静下来，放慢脚步。这条建议的关键在于，让他们更好地面对面倾诉。玛戈认为，她所说的“短信吵架”方法反映的就是这种精神。不用面对面接触，但家庭成员可以听完彼此的话，还有时间思考对方的观点。

当然，这种方法为家庭沟通打开了新的渠道。但是，对孩子、伙伴或伴侣说“为了和你交谈，我才选择不出面”，这本身就说明了很多有害的事情。比如，它说明在现实生活中，你很难站在对方的角度去思考，很难平静地倾听对方的想法和感受。能够控制自己的感情，静静地倾听对方说话，这是同理心的必要条件。如果家长不能够在这方面树立榜样，如果你直接选择短信和邮件，孩子就学不会这一点，或许也不会觉得这样做有价值。

告诉家人，你平静下来后会找他们，这是处理人际关系中艰难转折的一种古老方式。“短信吵架”之所以不同，是因为它将一个瞬间变成了一种方法。它或许表明，你的反应太剧烈，甚至无法及时处理自己的感受；或许表明你觉得对方做不到。即使你没想释放此种信号，对方可能也会这么理解。

还有一点：因为短信吵架的重点在于你发出“正确”的信息，这样你

会期望收到的也是“正确”的信息。这表明，你觉得人们交流时，双方都会说无误的话。家人之间的关系是混乱复杂的。如果我们用技术把关系清理干净了，我们未必会公平地对待它。

科林和玛戈对这种以技术为媒介的交谈很满意。也有人觉得，碰到感情方面的事，唯有面对面交流有用。比如，当海莉从学校放假回家住时，“家庭规则”要求她如果夜不归宿就必须给家长打电话或发短信。海莉说，她有时候会忘记，家长的反应可想而知：妈妈会发来她担惊受怕的短信。海莉是这样说的：“有的短信说她差点儿就报警了，她整晚都没睡觉，我以后不能再这样做了……看完后我心里想‘真讨厌！’”海莉说，她根本不理睬妈妈的短信，她已经习惯了。

不过，几个星期前，海莉有一天晚上没有回家，家人也联系不上她。她的手机出了问题。（“我给爸爸妈妈发短信，但发不出去。”）这次，她妈妈没发任何短信，第二天早饭的时候她下楼来面对面和女儿说话。海莉说，她能看出来妈妈一宿都没睡觉，还哭了。海莉说：“这是第一次她当面对我发脾气。”

多年来，妈妈发担心的短信已经成了一种仪式，只要她回家就会发生。对海莉而言，只有争吵在现场发生时她才觉得是真的。她说：“用短信处理事情很简单……很干净……但它不会像妈妈当面生我的气那样，产生思想的火花。”

> 我看着她的脸，妈妈几乎要哭了，短信可传递不了这种情感。她可能大声哭过……如果她发短信，我是不可能看到这一切的。所以，就引发真正的思考而言，情感和面部表情中蕴含着深意……让我有所感受的并不是她的话。

让我们回到科林的问题：在家里面对面争执有什么“价值”呢？海莉的故事提供了一个答案。用短信解决冲突可以给事情降温，但却降到了

她失去与母亲联系的地步。

自20世纪90年代初开始，我就一直建议心理治疗师在给病人看病时，可以用病人的网上生活来开启交谈。我也一直在研究人们对网络生活的情感投入。我们在网上的资料、化身和使用的网站代表着我们本人，也给了我们重新思考自己身份的机会。在治疗中讨论我们的网上生活，可以开启关于自我的新交谈。很多年来，每当我表达这种想法时，总会遭遇强大的阻力。不过，现在阻力小多了。心理治疗师目前可能更认同网络生活的唤起作用，这种生活是我们思考自我的工具，是数字时代的梦想空间。

实际上，治疗师现在基本不用问病人他们都在网上干些什么。病人会主动说起。正如一位家庭治疗师所说，“在病人想要告诉我他们的生活中都发生了什么的时候，他们会拿出手机读给我听。一位病人给我读了孩子、妻子和老板给他发的短信。这很常见。他们想让我分析这些短信‘究竟是什么意思’”。所以除了鼓励病人分享他们的网上生活，治疗师往往觉得有必要让病人收起手机，以便全身心地投入治疗。

不过，我们知道病人为什么想让治疗师看他们的手机：上面记录着我们与别人的交流，记录着最令人紧张、高兴抑或困惑的交流。

我的标点符号问题

当我16岁的女儿问我是不是生她的气了的时候，我也碰到了家庭生活中的令人困惑之处。

起因是我发短信时没有用或者说是没有用足够的标点符号。没有感叹号、额外的问号和表情符号，我认为既务实又充满爱意的信息在她看来却很唐突。

发短信时，标点符号就是一切。每个逗号、每个句号、每个感叹号都是有意义的。珍视标点符号的群体也随之形成。当你接触这种不同的文化时，就像学习肢体语言的规则一样。如果你不知道规则，你就会做出错误的假设，有意义的联系也会因此中断。说到发短信，不懂规则会把不同年代的人以及家里人分离开来。

女儿看到我的短信，为什么会觉得我生她的气了呢？她解释说："妈妈，你总是发'太好了'，但我知道根本就不好。这到底是怎么了？你究竟在想些什么？"我没有说服她，我之所以给她发"太好了"，是因为我的确就是这么想的。如果她在我面前，我也会这么说的。但是"太好了"在短信里看着是冷漠的，至少应该加上很多感叹号。

我改进的第一步是在短信里加入了亲昵的话语，结果这种方法显得很笨拙，没什么用。她说我发的短信（"甜心，今晚我能和你聊一聊吗？"）读起来"好像是家里有人过世了"。通过研究我发现"打电话给你？？？你什么时间方便？？？"似乎更好。我在苹果手机上添加了表情符号，就是小猫、心形、建筑、灯泡等数百个各类小东西的图片。我用这些符号时，觉得很可笑，但我还是用了。我问女儿这样做是否有帮助，她说她知道我在努力改进。

如果说我们之间有了什么进展，并不是因为我发短信的能力提升了，而是因为她知道我不懂怎么发短信。就是说，如果采用她所谓的"发短信准则"，她就不必常常"琢磨"我的短信要传达的内容。换句话说，我也不会常常吓到女儿了。

有一次，无法理解女儿发短信的规则真的让我很受挫。经过一轮的医学检查，我的体检结果还是不能确定，所以医生安排了一次重要的诊断测试。我拿不准是否应该在检查之前告诉女儿这个消息。如果我没什么事，为什么要让她担心呢？于是我和朋友聊了聊，觉得如果真的有问题，而女儿若知道我碰到严重问题时没有告诉她，会很伤心。她毕竟不是小孩了，而是个21岁的成年人。如果我不和她说，她可能会不高兴。

除了发短信，没有什么可靠的方式找到女儿，于是我给她发了短信。“亲爱的，有空时给我打电话。”几秒钟的时间，她就回了短信：“怎么了？”我写道：“没什么，我只想和你约个时间一起坐坐。”她坚持问：“什么事？”我的下一条短信是：“亲爱的，我想见面聊。”她再次问道：“什么事？怎么了？”然后我们通了电话。“贝卡，你为什么这么担心呢？我只想和你喝杯咖啡。”当时，我的女儿在马萨诸塞州的剑桥市读大学，而我住在波士顿。我们经常一起喝咖啡。

她知道自己为什么担心。“都是你的短信，没有什么标点符号。你发短信的方式太怪了。读起来好像有什么大事。”没有什么退路了，我想要当面聊的事情只能在电话里说了。我告诉了她关于检查的事情，我说我觉得她应该知道。所有的事，她都让我说了出来。慢慢地，我知道了该怎么发短信才可能约到女儿喝咖啡。我必须表现得若无其事，用别的词或标点符号说明并没有发生什么大事。我本应该这样发：“喂……我明天路过广场：）顺路去开个会！！！！……早点儿吃早饭？？？亨丽埃塔餐厅？可不是食堂的饭菜哟？？？”

事实最终浮出了水面。用“正确”的标点符号制造一个借口，可能会帮我约到女儿。我没能遵守这一规则，结果女儿知道了事实。最后什么事也没有。不过，我不想在电话上说这件事。不同年龄段的人之间，真的有很多需要相互学习的。

找朋友

当那个喜欢“短信争吵”的玛戈因为儿子托比不愿意告诉她和朋友去了哪里时，她很不高兴，她觉得自己有权知道。玛戈决定不再问儿子，她没有找儿子谈谈他的责任，而是选择了技术手段。

她让托比在手机上安装了一款名叫“Find My Friends”（找朋友）的

应用程序。只要这个应用程序开着，她的苹果手机地图上就会显示一个圆点，那就是托比所在的位置。

开始的时候，玛戈用这款应用程序对付不爱说话的儿子，但现在他们全家人都在用这款应用程序。玛戈家有了一条新的约定。如果手机处于开机状态，家人就知道你在哪，你用不着报告你的位置。

有了这条新的约定，有些交谈就很容易避免了。比如，这样就可以避免那种交谈，即海莉的妈妈满脸泪痕地面对女儿，要求她以后不报告自己的安危就不准在外面过夜。有了这款应用程序，玛戈可以查看家人的位置。但是，父母避免和孩子交谈是一种进步吗？在这个例子中，玛戈避免了和托比的交谈。这段交谈可以让你明白要有良好的判断力，要理解爱你的人很担心你。这段交谈还会让我们知道家人对彼此都负有责任。

即使是尴尬、不愉快的交谈也能起到很多作用。面对面问托比去了哪里可以教会他如何设定界限，如何坚持自我，同时又能尊重对方的感受。面对面的交谈也可以教会他一些法律上的事情：玛戈是未成年儿子的监护人。面对面的交谈还可能让大家明白“距离”的意义：托比也许想坚守自己的隐私权。这没有什么不好。即使他不能得到他想要的结果，这对父母而言也有一定的益处，他们会知道儿子想要更多的隐私。也许他们可以找到其他方式尊重儿子的隐私。

玛戈没有通过交谈却得到了自己想要的结果，但她同时也放弃了很多。在玛戈家，表示位置的圆点可以让家里很平静。现在这家人没有必要，也没有机会进行有关责任和信任的艰难交谈。他们没有选择交谈，而是选择了接受监视。

未来的交谈

我们没有理由把昔日的家庭交谈理想化。它们可能会显得很不自然，可能由父母主导。在这些交谈中，父母发表自己的看法，或是要求听话的孩子以理想化的方式讲一讲当天的事情。

不过，我们没有必要为了保持当下的稳定性而把过去理想化。数字文化为我们提供了新的交谈可能性，也提供了新的沉默可能性。

我们很容易受到新技术的影响，而其影响方式是我们未曾想到的。

我们发现，新的社交规则几乎允许我们时刻查看手机，但我们也会感受到，从某种人性的角度上说，这些规则给人的感觉并不对。一位女士告诉我她住院住了很长时间。因为医院有无线网络，她的丈夫可以在她床边工作，所以丈夫几乎一直陪在她身边。不过，她说住院住了好几个星期，她和丈夫却几乎没怎么说话，因为他的眼睛总是盯着自己的笔记本电脑和智能手机。

还有一位女士向我讲述了她母亲去世后她在服丧期的经历。在犹太教的服丧期，逝者的直系亲属要待在家里，接待客人。一般来说，客人会带来食物。服丧期间，她房子里的无线网络被关闭了，但主人没有控制权的移动网络是开放的。客人们来了以后，坐下和这位女士聊天。但只聊了一会，就各自退到房间的安静角落，用手机发短信或邮件。她告诉我，虽然她很理解可能正是因为能够“快速地收发邮件”，这些客人才可能待得这么久，但她也觉得客人们很伤她的心。

这两位女士（住院的和服丧的）问我，就她们的处境而言，“正确的态度”应该是什么样的。她们希望别人关注自己，她们吃惊地发现自己竟然要争取别人的注意。她们很受伤，甚至有些愤恨。但是，她们并没有安全感。

两位女士都期待某种交谈，但却出乎意料地面临着沉默。但是，二人都没有信心提出反对的理由，因为现在人们走到哪里都带着手机已经

成为一种常态。我们几乎忘记了自己带着手机，手机似乎已经成为我们的一部分。两位女士在讲述她们的经历时，仿佛提出的只是礼仪问题。她们都在扪心自问“如何正确地看待这种情况”。然而，她们的故事不仅关乎礼仪，还关乎技术进入人们最亲密的圈子后对亲密关系形成的挑战。不管在哪个故事中，她们提出的“正确态度”问题不只关乎行为，而是关乎感觉。

我们都是脆弱的：与面对面相比，转向科技产品，即使在开始的时候没有感觉更好，我们也会感觉更轻松。单单记住这一点，或许就有助于我们在做出有关家人的决定时更加深思熟虑。

不管是在家里开创一个禁止携带电子产品的“神圣空间”，还是培养家人每天都能一起聊天的习惯——可以带电子产品也可以禁止携带，孩子们都会意识到要投入交谈。他们会视之为对家庭和自己的责任。我觉得，在笨嘴拙舌的孩子和能言善辩的孩子之间，在能够主动交到朋友的孩子和那些很难结交朋友的孩子之间，我们可以看到交谈的重要影响。

---

1. 尼古拉斯·卡尔所著《浅薄》由中信出版社于2015年10月出版。——编者注
2. 1英里≈1.609公里。——编者注

第6章
友情

被拉扯的同理心

和朋友在一起时，要么没有交流，要么是谈论手机上的信息。

——一个15岁的男孩

发短信，然后得到即时满足，这费不了多少劲儿。我可以毫不费力地和15个人联系。广发短信并得到正面回应，这种感觉真好。我宁愿要这种感觉，也不愿意花那么长时间交谈。

——一个21岁的姑娘

26岁的特雷弗是典型的低头族，十分擅长边和别人聊天，边盯着手机。特雷弗从来不会远离自己的手机。当我告诉他自己正在写一本关于交谈的书时，他的反应近乎嗤之以鼻："交谈？早在2009年交谈就寿终正寝了。"

那一年，他还是名大三的历史系学生。

正是那一年，我们开始在脸谱网上分享事情，不再面对面聊天。我们把精力都用在了网上的个人资料上。我们讨论着发在网上的东西。友谊的焦点变成你在网上找到了什么信息，如何与朋友分享。现在，我们会用Instagrm或Snapchat。人们没那么关注自己的个人信息了，但观念是一样的。别用嘴说，把它粘贴上去，与人分

享。

特雷弗说，他上大学的时候，社交媒体改变了他的“面对面聊天的世界”。他回忆了大学的毕业晚会。

> 大家几乎不说话，他们点了吃的和喝的，和约会对象坐在一起，看着各自的手机。他们甚至没有尝试交谈。所有人都知道，他们回家后就会看到晚会的照片，可以到那时候再发表评论。我们彼此连再见都没说，直到我们回到家登录脸谱网，那才真正到了分别的时刻。

特雷弗说：“甚至连我们在课堂上的交谈方式都不同了。”那种你说一句我说一句的场面越来越少了。学生们的交谈不再像是交谈，更像是在脸谱网上发“帖子”。在课堂上，

> 你会试图做些精彩的发言……一些提前准备好的东西……然后休息一下，等待回应。你用不着真的加入交谈。想到什么说什么，并让交谈继续下去，那种状态已经一去不复返了……这种新的交谈方式不仅存在于课堂上，在朋友间也是如此。现在，你说的东西都是提前计划好的。然后，你会得到回应。

采用这种形式加入交谈可以缓解学业上的焦虑。特雷弗说，他的朋友也用这种方式缓解社交焦虑。“把事情提前想好，友谊中的社交焦虑就会消失。”他的这句话让我想起了那个斯坦福大学的大一新生。她告诉克利福德·纳斯“技术有助于疏导情绪”。

每代人都有每代人的科技产品：2008~2014

特雷弗的话过分夸大了交谈的消亡，马克·吐温可能也会这么说。不过，这一点却是千真万确的：在所有的交流方式中（包括面对面交谈），青少年现在使用最多的就是短信。随着新的应用程序不断投公众所好，网上交流的形式也在不断变化。

自从特雷弗开始使用脸谱网，年轻人的网络交流形式从最初的集中精力打理自己的个人信息，到沉浸于信息只停留10秒钟的Snapchat，发生了很大改变。他们似乎不再喜欢用自己的个人描述去定义自己，而更愿意通过他们每天的行为和分享的内容来让别人了解自己。Snapchat、Instagram，以及Vine（一款基于地理位置的社交性网络软件）上面的短视频属于当下的流行媒介。

2014年年初，我在两次对话中发现了技术的瞬息万变。第一次对话是和一个大四的学生谈论苹果视频通话软件FaceTime。她已经不用这款软件了。“我们现在不用它了。你得端着手臂把手机举在面前，其他什么也干不了。”仅仅一周后，一群刚上高中的学生纷纷告诉我FaceTime的好处。他们放学后用这款软件和朋友聊天，同时还玩着苹果平板电脑或手机上的其他应用。他们很喜欢FaceTime，因为聊天的时候还能干别的。再也没有胳膊酸痛这回事了。

初中生用Snapchat记录他们在网上交流的“台词”，有点儿像不同步的FaceTime。最近，Snapchat推出了一种新的功能。之前，使用者发送的图片会在接收者打开后的预设时间内自动消失，现在人们可以发送能自我毁灭的信息了。转瞬即逝的交谈重生了——这一次在点击发送之前还有机会编辑。

显然，不管哪一代的人，个人信息这个曾经最典型的社交媒体概念，现在看来似乎是一种麻烦。特雷弗对其评价为太“繁重”。不过，当他思考在Instagram上发张照片是多么“轻而易举”时，他说不管是以前的应用还是新推出的应用，有一点“始终没变”，“要想面对面坐下来，看看究竟会发生什么，还是需要很大勇气的”。一群喜欢用FaceTime的13

岁孩子告诉我，他们用这款软件和附近的朋友聊天。为什么不见个面呢？他们解释说：在网上交流意味着“你可以随时离开”，“你可以同时在社交媒体上做其他的事情”。2009年，人们学会了友谊并不需要持续的注意力。

就在那一年以及之前的几年，我采访了美国东北部的高中生。我听到的说法是友谊总会给你一个机会。如果有事情要说，你可以等到大家都在网上时说。年轻人最开始试着这样做的过程是缓慢的，后来因为技术给他们提供的新的选择，这一过程也随之加快。翻盖手机、滑盖手机、即时消息，后来就是具有颠覆能力的社交网站MySpace（聚友网）、脸谱网，还有发短信更顺畅的智能手机，让发消息近乎变魔术一般。

我一直和2008年到2010年从高中毕业的一群学生保持着联系。在他们变得更为成熟后，有些事情始终未变。朋友们很想聚在一起，不过当他们在一起时，也不一定交谈——最重要的是人在一起。当他们聚在一起时，常常将交谈分为不同的层次，有一部分是在网上进行的（还是跟同一房间里的这些朋友）。

2014年上大四的布里说，当她和朋友在一起时，“我会马上和在座的朋友一起上网，只是简单地发表一个观点……我从来都不知道怎么和人好好地面对面交谈”。她的同学詹姆斯也是一样。“即使和朋友待在一起，我还是会上网发表言论……我更多地待在家里。网上生活让交谈成为现实……时刻保持这一消息渠道畅通，真是太让人放松了。”

如果你时不时用短信打断面对面的交谈，你是开启了交谈还是破坏了交谈呢？詹姆斯认为，这样让交谈更“放松”。布里认为，她需要额外的渠道，因为她没有“面对面交谈”的能力。

当我回顾智能手机刚推出的那几年，以及它是如何变成交谈的替代品时，我想到了布里。我回忆了2008年一个15岁小女孩的生日聚会，人

们几乎没有什么交流，客人们一小堆一小堆地聚在一起，有几个人在一起看手机。有些客人自己站着，埋首于自己的手机中，发着短信。有些客人一起站在点心旁，他们在给食物拍照。人在15岁这个年纪会觉得很难和异性交流，而手机正好可以代替交谈。

在没有智能手机之前，像上面生日聚会那样的场合，可能会有漫长的沉默，有些人跌跌撞撞，和异性朋友偶尔说上几句。这可能会有些尴尬。但是，出现尴尬局面时，可能已经迈出了重要的一步。从成长发育角度来说，15岁孩子的交往能力有了提高，向16岁更近了一点儿。低头看手机是不会打好这个基础的。

艾米2008年时上高中三年级，她的社交偏好可以解释生日聚会的沉默，十几岁的客人们心里想的都是脸谱网。艾米在学校里或聚会时几乎一句话都不和男生说，但她会匆匆赶回家和他们网聊。艾米说，在网上你可以“喘口气”，放松地计划一下该说什么，然后再发送消息。面对面交谈，你是无法控制的，可能会很无聊或是突然停止。艾米觉得网上聊天很有意思。

> 如果你和某个人关系密切，你觉得他很可爱，那么你可以更充分地利用网上交谈，这要强于面对面交谈。原因是面对面时，你会胆怯。你喜欢他，但不知道他喜不喜欢你。在网上，你可以说句“嗨”，他会回一句“嗨”，你们可以展开充分的交谈。面对面时，有太多的原因会让你不想与其交谈，因为你会想“他可能觉得我很丑”之类的事。

鉴于这些担心，每次艾米和男孩面对面说话时，她都会尽量少说话，然后尽可能约好在网上聊天。

> 我们在网上聊天时，会聊到很多东西。但是，如果是给男孩子打电话，感觉就像是“啊，太尴尬了！”……假设我们相视而谈，

> 除非你想到什么问题之类的，比如你说“今天在学校怎么样？”，否则什么也得不到。即使对方说“挺好的”或是“还不错”……你也还是没得到什么。

到艾米高中快毕业那年，当时的文化帮她缓解了这些焦虑。实际上，以手机为中心的社交习惯已经把大多数人的友谊搬到了网上，不仅仅是恋人。脸谱网平台上的交友和群聊是创造线上社交圈的第一步，这个圈子仿佛是你自己的私人社区，由一群随时都能联系上的朋友组成。

家人般的朋友

2008年，我和一位名叫罗娜的高三学生聊过天。她当时刚刚有了脸谱网账号，她告诉我脸谱网对于她意味着什么。“朋友越来越像家人了，你可以以最放松的方式和他们聊天。”其实，罗娜所说的“放松”具有特殊的意思：她可以随时给朋友发短信，也可以及时得到回复。当孩子们觉得有责任随时等待朋友的召唤时，一种新的习惯就此生根发芽。正如罗娜所说，2008年的高中作业相当于“一台打开的笔记本电脑，一部滑盖手机，每隔5分钟就看看有没有人给你发短信”。她心里清楚其中的规则：“如果有人在脸谱网上给我发了一条信息，我必须……我觉得有必要查看信息，在朋友还在线时给他们回复。”

与短信相比，电话却用不着回复。罗娜说，如果她给最好的朋友打电话，朋友会以短信的形式回复。罗娜对此很理解。电话会“让你处于尴尬之中”，而短信给了你更多的空间去说正确的话，做正确的事。如果“你做错了什么，可以立刻修正”。我让罗娜再讲一次，因为我想确定我确实理解了。如果你想消除误会，打电话难道不是更直接的一种方式吗？

“不见得。”罗娜说。打电话是实时的，她认为这会把人置于尴尬的

位置。放松的感觉来自可以编辑的快速回复。“把你和对方放在一起，看看你有什么感受”，电话这种方式并不安全。

这就是脸谱网和短信流行的原因。你正是通过脸谱网和短信与大家分享自我的。但是，如果能够编辑，你分享的就都是自己最好的一面，因为你想分享朋友们能够接受的东西。此外，年轻人会期待朋友通过脸谱网和短信接收信息，他们需要朋友这样做。其实，分享的关键在于感受最真实的自己。

不过，罗娜现在已经习惯了网上的社交生活，她很害怕“自己不在网上”，害怕与人面对面交谈，害怕那种不能编辑的交流。罗娜说，面对面交谈时，“你可能会做一些对方不喜欢的事……你会害怕自己的某些行为让自己显得很蠢”。

回想一下，特雷弗说他上大四时交谈已死的话听起来似乎没那么轻率了。从2008年到2010年，我在采访高中生和大学生时，他们都表明你一句我一句、未经演练的“实时”交谈，会让我们很容易受伤，这是“没有必要的”。此外，这种交谈还存在技术上的困难。和朋友待在一起时，你还想玩手机，给他们以及其他朋友发短信。这种并行的投入没有给“实时的”交谈留下多少空间。

在这种限制下，你不得不让朋友们停止交谈，才能开始认真地给他们发短信。有很多漫画中画着朋友或恋人相对而坐，彼此发着信息，准备定个时间约会。这也许是在上述的限定空间内完成的，但现在十分常见。

手机与自我：发短信的自然史

那是在2008年的春天，康涅狄格州一所男校的8名高年级学生在讨论手机。就在几个月前，他们大多数人都收到了手机作为节日礼物，结

果大家的短信交流便一发不可收拾。

奥利弗先发言。他说，“这是很正式的”——发短信是友谊的底线。实际上，如果他没有坚持发短信，朋友会以为出了什么事。他告诉我，他和朋友之间的大多数交谈都是从短信开始的，然后见面时会继续。他想了一个比喻：“如果对方是你的好朋友，短信就是你要和对方讨论内容的概要。”不过，他很快纠正了自己：这样说也不对。面对面的交流往往不会发生，所以整个过程都是在“发短信”。所以，那个“概要”最后成了交谈本身，奥利弗说他对此已经习惯，也不再介意了。

奥利弗的朋友贾斯珀认为，他们都踏上了没有回头路的未来之旅，不过他还是想让朋友知道他看到了不利的一面：就算是和亲密朋友待在一起，与此同时他也在和不在身边的其他朋友发短信聊天。

为什么呢？因为“当这些不在场的朋友划过脑海时”，贾斯珀可以悄无声息地给他们发短信，还因为“你和朋友待在一起时，其他朋友会给你发短信……他们的短信读起来会让你觉得，他们的问题比身边这些朋友的问题紧急”。

贾斯珀想尽量表现得老练一些。他告诉他最好的朋友们，一旦手机在手，他们都处于一个“涵盖他所有朋友”的生态中。而当他和“所有朋友”交流时，那些在他身旁的朋友显然失去了优先权。为了让自己的观点听上去不那么针对个人，贾斯珀提出了一个更大的问题：当手机在握时，可能失去优先权的不仅仅是你面前的这些人。是不是你面前的整个世界都不再重要了呢？你所处的地方也不再重要？手机会一直提醒你，你可以同时处于不同的地方。贾斯珀说：

> 有很多事情可以做……动动指尖，你就可以和很多人联系。你可以浏览通讯录，里面可能有一两百人，你可以给他们打电话、发短信。你用不着指望别人帮你找派对，用不着和朋友一起出去，或是让他们来找你。你只要发一圈短信，派对就有了……组织派对就

是摁5次按键的事。

贾斯珀说，手机的这些力量让他觉得自己很独立。但是，他把组织派对描述成“摁5次按键的事”预示了6年后卡蒂的经历。卡蒂是名大三的学生，她因为手机带来的过多选择而面临一种普遍性焦虑。

2014年春天，卡蒂燃起了对政治、意大利文艺复兴和波士顿马拉松比赛的兴趣。当她去参加派对时，发现很多人都在发短信。她是这样告诉我的：不管在哪个派对上，她的朋友都在给参加其他派对的朋友发短信，想知道“我们应不应该待在眼下的这个派对上”。卡蒂说：“也许我们能找到更好的派对，也许就在隔几条街的地方，我们就能在另一个派对上碰到更好的人。”卡蒂所说的正是智能手机和社交媒体如何向我们的友谊中注入了“害怕错过”的恐惧感。这种感觉现在尽人皆知，大多数人称其为“社交恐惧”（FOMO，Fear of Missing Out）。从狭义上说，因为通过社交媒体知道了太多别人的生活状况，随之而来的紧张情绪就是所谓的社交恐惧。你发现自己有太多的朋友都过得很好，令人羡慕，因此产生了自我怀疑。当这个词流行开来之后，它很好地表达了人们的普遍焦虑：面对这么多选择，究竟该干什么，该去哪里？

社会学家大卫·理斯曼谈到了一种缺乏自主性的生活。在这种生活中，人们衡量个人价值的标准是朋友和邻居是如何看待自己的，自己有没有他们所拥有的东西。理斯曼对比了这种外在导向的生活和内在导向的生活，后者指的是人们运用个人标准来衡量自己的价值。如今，因为社交媒体的存在，我们得以追踪朋友的家事、工作、情人、孩子、配偶、离婚和假期等信息，每天，我们很容易根据别人在干些什么来衡量自己。从上中学以后，我就发现了里斯曼提出的“他人引导”的证据。

卡蒂和她的朋友过的就是这种生活。不管在哪里，她们都在不停地研究能够去哪里。卡蒂说，有这么多选择，结果是更难抉择了，因为“你担心自己的选择不对”。其实，没有哪个选项看似正确。卡蒂和朋

友的决定看似也没有达到他们想象中的效果。有了这种心态以后，不管在哪个派对上，都出现了一项研究课题，即确定参加这个派对是不是正确的选择。

> 我们不和身边的人交谈，而是埋首于自己的手机，查看其他派对的情况，问别人人们在那些派对上都在干些什么，目的就是弄清楚我们应不应该待在当前的派对上。最后，因为我们一直在手机上看信息，确定大家应不应该一起去别的派对，所以我们之间没有任何交谈。

我问卡蒂在这种疯狂搜索信息的过程中，她和朋友们有没有觉得很温馨，有没有体会到归属感。“哦，当然，我们觉得我们是在一起的。我们一起来参加派对。不过，除了讨论最应该去哪里，其他的我们都没聊。所以，最后我们之间没有任何交流，我们都专注于手机告诉我们的信息——还有什么其他选择。这远远算不上交谈。”

社交媒体：此时与彼时

在短信刚刚流行起来、社交媒体刚刚兴起的时候，贾斯珀觉得自己很独立，也很擅长选择。6年后，卡蒂给人的感觉是有些筋疲力尽。到2014年，“社交恐惧”已经升级为害怕错过任何东西。

2008年的贾斯珀还没有这样。当时，他觉得网络提供的选择给了他独立感，他对此很兴奋。不过，即便如此，他仍提醒朋友们注意无限选择的不利一面：他们越来越不关注自己当下所在的地方，以及他们身边的人。“人们忘记了……大家坐在一起也许才是你能得到的最好礼物，也许才是你所拥有的最美好的东西。”

贾斯珀说完这番话，旁边的男孩们沉默了很久。最后，奥利弗打破

了沉默。“如果我们一直在寻找更好的东西，结果到死也没结论，那又怎么办？我们到死都在搜寻，结果都没说上一句‘也许我找到了’。”这群男孩又一次陷入了沉默。

这群男孩承认，因为总想着手机，所以很难集中精力。他们已经开始讨论如何把注意力集中在彼此身上，这一点并不奇怪。他们决定应该立个规矩：当他们聚在一起时，应该彼此监督不看手机。

但是，当他们谈论一起出去时的真实情景时，我们清楚地看到即使是在2008年，这种“朋友间的使命宣言”已经成为一种难以实现的渴望。他们认为朋友应该这样做，但人们都没有付诸实践。远离手机真的太难做到了，他们当中一个名叫艾丹的男孩担当了“监督员”。那群男孩告诉艾丹，他们希望他能够让他们遵守规定，制止他们的违规行为。如果他们拿出手机，艾丹应该批评他们。他们说，他们不想成为那个和朋友们一起出去玩，一起去海滩，同时手机还不离手的人。“这样的人”可不好。

不过，事与愿违，其实他们很近似于这种人。他们一个接一个地承认，他们需要艾丹来监督他们，因为他们在一起时，几乎总想看手机。

贾斯珀说了一件大家似乎已经淡忘的事。当他刚有手机的时候，他不想让手机成为生活的中心。6个月后，他发现自己整天都在发短信，直到睡觉前。于是，他把手机放在抽屉里，退出了脸谱网。他坚持了7个星期的时间。贾斯珀说，最后他的朋友“逼他回到了网上”。“他们联系不上我时，真的很烦恼。他们很讨厌这样，他们需要时刻保持联系。”

贾斯珀在讲这个故事的时候，那群男孩都不作声了。他们没有反驳贾斯珀。他们知道是他们逼他再次上了脸谱网。贾斯珀开始时很生他们的气，但现在他只是这样评价充斥着手机和社交媒体的生活。“这就是我们的世界。一旦习惯了，老天就会禁止任何人破坏这种生活。”

从2008年到2010年社交媒体兴起的那几年，我采访高中生时，他们大多会很乐观地说，短信和社交媒体都在他们的掌控之中。后来的某个时候，他们讲了一件小事，说明事情并没有那么简单。这些故事往往就是当他们和朋友一起出去时，所有人都在手机上和其他不在身边的朋友联系。

现在这群男孩都已经大学毕业，他们很警惕手机塑造友谊的方式。年轻人知道，如果他们想拥有正常的友谊，就必须正确对待手机，但这很可能不包括打电话。

电话恐惧症

正是在2008年到2009年那段时间，我第一次意识到新一代人有多么不愿意打电话。贾斯珀和他的朋友们制订了避免打电话的周密计划。他们会接到看好他们的体育教练的电话，这些电话很重要，但他们会让家长接这些电话。作为学校里颇有前途的人，他们随后会给教练发邮件。年轻人一旦发现可以代替打电话的途径，就会选择绕过电话，电子邮件就常常扮演了这个角色。他们不愿意打电话的原因现在看来并不陌生。我们回想一下罗娜说过的话，她之所不喜欢打电话，是因为电话会“让人处于尴尬之中”。打电话是“实时”的。他们告诉我，“现在没有必要这样做了”。但是，生活的节奏也正是如此。

自从2008年以来，年轻人对打电话的态度没有太大改变。2014年，一名高中快毕业的学生总结了打电话的感受。“发邮件更容易，因为你可以想得很周全，然后再写下来……打电话和面对面交谈中有太多的变数。”当他逃避打电话时，他得到的不仅仅是自我编辑的能力。他想什么时候回邮件和短信就可以什么时候回，这样会让他觉得不管在什么时候，世界就一直在那里等着他。此外，打电话的时候，很难同时做许多事。他要去常春藤学校念书，但却害怕哪怕是少得可怜的面对面交谈。

从新一代人进入大学，直到他们步入职场，我一直在跟踪他们对于打电话的焦虑。2014年，一些大三、大四的女孩讨论了电话的严酷性。有个女孩说，打电话“简直糟透了……我马上就变成了尴尬的那个人。打电话时，我得在前面放一些小纸条”。第二个女孩说，打电话让人压力太大了，因为它需要“一个理由……所以我得计划好自己要说什么，以免听起来太尴尬”。第三个女孩说，她也需要准备好纸条。“打电话的进程太快，我无法想象对方的面容。我跟不上。你必须得倾听，实时做出回应……你必须得从对方的声音中听出她的情绪。”这太让人筋疲力尽了，只要有可能，都不要让我打电话了。

有位女士26岁，刚到一家商务杂志社工作，领导让她在一群潜在媒体顾问中做个调查。领导告诉她，这些人的个人品质对其能否被选中至关重要。这位新入职的女士完全依靠网络调查完成了这个任务。她的领导不得不让她重做一遍，这次要通过电话完成。我和这位领导聊过，她是这样评价这位年轻下属的。“打电话变成了一件麻烦事，她甚至连想都没想过。”

在另外一家大型的非营利健康咨询机构，公司要求老员工听到新员工说他们和客户“谈过了”的时候，要进一步核查。他们是打电话和客户沟通的吗？这些刚从大学和研究生院毕业的新员工实际上会用“谈”这个表达来指代邮件往来。很少有人会打电话，除非特别要求他们这样做。

与无聊永别：朋友们不停谈论手机上的内容

虽然当今的年轻人不想打电话，但他们却一直在讨论手机上的内容。15岁的德文提到午饭时的交谈时这样说道：“和朋友在一起的时候，不是没有人说话，就是大家在讨论手机上的内容。”随着手机上的内容越来越多，手机扮演的交谈试金石的角色在每代人的生活中越来越重要。

32岁的莫琳刚刚拿到社会工作的硕士学位。她每个月会和朋友一起吃顿饭，而大家手中都拿着手机。聚餐的过程中，莫琳会给不在场的朋友发短信，不过即使在她不需要用手机联系别人时，她说也很难想象没有手机的社交生活。“我现在所说的东西，我觉得都来自手机。我知道如果没有手机告诉我每天都发生了什么事，我会变得无话可说。”

24岁的兰德尔是一名房地产经纪人，他讲述了自己和朋友消磨闲暇时光的过程。他强调说，大家待在一起很重要，但是当我们在酒吧或餐馆时，“总有人把手机拿出来，给大家看各种东西”。我问兰德尔如果聊天过程冷场了该怎么办。他看着我，好像没有听懂我的话。随后他解释说，在他的记忆中，从来没有过这种场面。类似的时刻都被填补了，有时候是给别人看手机上的东西，有时候是自己在手机上干些什么。可我还是没明白，于是又试着问道：“比如说，你和朋友们在一起时如果没人说话怎么办？”兰德尔说：“哦，如果聊天的时候没什么说的了，我会在YouTube视频网站上找一些我喜欢的东西……或是和大家一起拍张照片，放到网上。”

莫琳和兰德尔谈论了和朋友待在一起的价值，但在他们所描述的友谊中，他们不愿意把注意力集中在身旁的朋友那里。他们二人都说很难忍受莫琳所说的朋友在一起的“无聊时刻”，也很难让交谈超越分享信息的界限。当然，他们都感到有分享信息的需要。

我们还有另外一种思考交谈的方式，这种方式并不那么在乎信息，而是专注于创造一个有待探索的空间。你很想倾听对方是如何处理事情的，包括他的意见和联想。在这种我称为“全人交谈”（whole person conversation）的交谈中，如果出现安静的时刻，你会更深入地思考，而不会转移注意力，或是给别的朋友发短信。你会尝试用另外一种方式读懂你的朋友。也许你会看着对方的脸，或是注意对方的肢体语言，抑或让大家就这么沉默着。也许当我们说交谈很“无聊”时——这种抱怨很常见，我们其实是在说安静会让人很尴尬，人们很难读懂交谈中另一方的

脸色和声调，很难领会他们的肢体语言和语音语调的变化。

实际上，兰德尔说当他和朋友没话说时，他觉得“很难集中精力”。这种时候，他可能会拍张照片，上传到社交媒体上。当他这样做时，他的注意力已经不在朋友身上了。但从另一个角度来说，那张照片是他努力的证据。兰德尔所做的事他自己心知肚明。交谈暂停了，但照片说明“我们在一起”。当兰德尔没话说，或是不确定朋友想表达什么时，照片起到了暖场的作用。这就是兰德尔在交谈时碰到沉默时刻的做法。当把朋友的照片放到网上时，他已经为在脸谱网上掌控交谈做好了准备。

上传照片往往包括很多步骤，从多张类似的照片中选出一张，裁剪一下或是选择一种自己喜欢的美化效果，比如让照片整体呈现深褐色的色调，就像是用20世纪50年代的布朗尼相机拍出来的效果。当一个人在做这些事情的时候，有些许瞬间，他可能会用另外一种方式关心朋友，可能会发现对方表情和姿势的变化，可能会有新的感受。这是交往吗？是一种在可控距离内的交往吗？

1979年，苏珊·桑塔格写道：“今天，一切事物的存在都将终结在照片里。”难道现在一切事物的存在都将终结在网上？有一点似乎是显而易见的：和朋友在一起的时候，如果拍些照片与大家分享，会让人觉得更舒服。

如果真是这样，我们对“舒服”的理解已经发生了改变。对兰德尔来说，这种理解已经从朋友所能提供的东西扩展到了手机所能提供的东西，比如能找到朋友的“舒适”地方。

现在这些地方包括短信，以及脸谱网、Instagram、Snapchat和Vine等社交媒体和网站。还有一些方式正在流行起来，比如可以把信息直接传递到对方视野内的眼镜，还有可以发送加密信息的手环。这一切都有一个共同点：它们都是“友谊技术”，可以让你不再那么容易感到孤独。

安全毯

乔艾尔在一所大型州立学校读大四，她把手机称作自己的“安全毯”。如果不和最亲密的朋友待在一起，别人不会和你说话，你很容易就会觉得被孤立了。“你不能对同龄人抱有太多期望，当然也不要期望他们和你交谈。”手机总会让你看上去十分繁忙。

> 所以不管在什么情况下，我们永远都不会真的孤单。我们去参加派对，给朋友发短信说我们在派对上，一个人都不认识，然后问他们在哪儿。但是，参加派对时我们不一定会很脆弱，因为我们表现得已经脱离派对了，并选择沉浸在手机里。并不是没人想和你说话，而是你在忙着玩手机，主动选择不和别人说话。

瓦妮莎是名大三的学生，她分享了一段类似的经历，说明手机几乎永远不会让她觉得脆弱。如果考试时她早到了考场几分钟，或是所在的派对上一个人也不认识，她会拿出手机，而不会和身旁的人说话。我问瓦妮莎是不是因为她很害羞。她说她并不这样认为。原因是在她的朋友圈里，与陌生人搭讪是违背常理的。此外，和别人交谈需要付出很多。手机给她提供了一种更容易的方式，与自己的小圈子保持联系。

在这些故事中，出现了一种新的沉默。在课堂上，你不会和同学交流，因为你假装在手机上做更重要的事。在交谈中，你会因为“刷新”手机、给朋友发短信或是拍照片而将交谈打断。在派对上，你会坐在角落里，给不在场的朋友发短信。

为什么大家会接受这种新的沉默？或者说为什么大家觉得这种沉默很有吸引力？我们在前文中说到过大三的海莉，她的父母在吃饭时看手机，让她觉得很难过。她认为自己可以可详可略地回答一下这个问题：为什么我们愿意忍受手机切断我们的交谈？她提到了“7分钟法则”。

海莉认为，在现实生活中，交谈时你要等待7分钟，看看有没有有趣的话题。你应该等待7分钟，如果没有兴趣，再放弃交谈，拿出手机。如果你真的想加入交谈，你必须愿意等这7分钟。她说，这7分钟不一定会有意思，“你也许会觉得无聊”。

> 你知道7分钟法则吗？那7分钟，太无聊了，真的让人很不舒服，你心里会有那种很糟糕的想法：“哦，我该走吗？我该离开吗？说完了吗？”你不知道该如何结束交谈。正如你要投入很多一样，你也要经历很多不愉快，才真的能和与你交谈的人碰撞出火花。在现实的交谈中，彼此坐在一起，可能谈话真的进行得很顺利，不过你难免会觉得：“很好……那接下来呢？”这真是一门艺术。

海莉在描述自己的经历时，她承认自己往往等不了7分钟。她会跳过交谈，给朋友发短信。为什么呢？“因为这给人一种与世隔绝、自给自足的感觉。而交谈是混乱的，正因为这样，人会惧怕。”海莉代表了很多人的观点。我们不会投入7分钟，我们不会让交谈发生。我们通过手机得到我们想要得到的。通常来说，我们会让所得到的东西变得足够好。

身旁的朋友与手机里的朋友

2008年那会儿，如果你和朋友待在一起时漫不经心，你必须拿出正当的理由。奥利弗、贾斯珀和他们的小伙伴甚至让一个朋友“监督”他们，以防他们陷入坏习惯中不可自拔。到2014年，便再也没有什么“监督员”了。友谊的标准包括当朋友用手机给其他朋友发短信时，要仍旧“陪”在旁边。

大学生中有些反常的人，但人数不多，他们会竭尽全力保证和朋友

在一起时不看手机。有些人说，他们不喜欢分神，但也把玩手机视为“当今生活”的既定事实。还有人将其形容成一种“自然进化”，我们会越来越擅长在交谈时同时做多件事，我们将更擅长在交谈中断时接上话茬。还有人认为，社会期望这种进化。面对同一个房间的人以及“手机里的人”，我们将来的体验将是一样的，都是他们在眼前的感觉。这种体验现在还很难实现，但10年之后难度也许就没那么大了。有了这种体验，当身旁的朋友转向“手机里的朋友”时，你不会觉得他们这样做有看轻你的意思。

23岁的卡尔是计算机专业的毕业生，他觉得从社交角度来看，真实出现和在网上出现的效果是相同的。如果你这样看，那么当朋友抛开你而关注手机上的人时，你就不会感到不满了。转向手机上的朋友就像转向房间里的另一个朋友一样。

卡尔的态度看似很实际，但我觉得从情感上几乎讲不通。我还记得第一次有人告诉我和朋友在一起时，如果有人接听手机，他会多么受伤。那个人是名研究生，而那时大概是20世纪90年代末。他告诉我，那种感觉好像是一台录音机刚好被摁了“暂停键”。当朋友不理他，而专注于“手机里的朋友”时，那让他觉得自己好似一台机器。如今，我们已经变得渴求被打扰，我们喜欢各种爆炸性的新消息。但是，从情感上讲，并没有多少改变。当海莉努力安慰不开心的朋友，而朋友却在交谈中给别人发短信时，她说她觉得自己好似隐形人，好似飘散的烟。

海莉讲道，她和自己最好的朋友娜塔莉一起在外面吃饭。吃饭的时候，娜塔莉收到了前男友的短信，之后变得很伤心。海莉努力安慰她，但娜塔莉更感兴趣的却是在网上给她留言的那些朋友。海莉这样描述娜塔莉如何转向了“手机里的朋友”：

> 我根本不擅长安慰别人，但我还是搂着她，使尽浑身解数安慰她。我暗下决心，要安慰她。她就在那里等着我的安慰。她和前男

友的分手太不公平了。我下决心要全心全意安慰她，各种方法我都试了。在我努力安慰她的5分钟里，她给5个人发了短信，告诉他们她的境况，然后在我和她说话的时候读别人的回复。我们一直沿街走着，而她就在她的“安慰圈”里发短信。于是，我改变了策略，我问她那些人都说了些什么。我试图通过这个奇怪的切入点和她沟通。不过，活生生站在她面前的只有我一个人，而我竟然不是她的主要倾诉对象，这简直太奇怪了。

真讨厌，她竟然给数百英里以外的人发短信，都不和我说话。

我们为什么不搭理面前的人，却选择手机里的那些人？海莉提供了一个原因。面对面交谈时，我们必须等7分钟来看看交谈的走向。不过，如果交谈时给别人发短信是可以接受的，那么我们也有理由不投入这7分钟。而且，一旦打开手机，我们就会得到很多习以为常的东西：短信可以提供确证，同时短信的数量确实庞大。

海莉给我讲述了娜塔莉的安慰圈子，以及她收到的安慰短信。如果我们把这些网上的安慰看成交谈的前几分钟，那么你会对不开心的朋友说些什么呢？你会表示支持，你说自己听到消息后很难过，还说自己是多么在乎她。如果让一个朋友当面安慰你，你得到的可能远不止这些。交谈中有很多机会将触碰到更敏感的禁地。如果像娜塔莉一样，谈论的是刚刚结束的一段感情，你会发现自己可能谈到细节：自己和对方是如何把感情推入了深渊？对方可能会是什么感受？

如果你把自己禁锢在安慰性的短信当中，你用不着抓住倾诉的机会。你能够从短信的数量上得到慰藉和安全感。如果你觉得在交流过程中有什么不喜欢的，也比较容易画上句号。不过，如果黏着安慰短信不放，你就会失去从和朋友面对面交谈中得到的一切。这种收获不仅仅停留在安慰上，你还会对自己以及朋友有更深的了解。

当然，正像某些交谈会消失一样，新式交谈也会浮现。正像你会因

为专注手机而让朋友遭受冷落，你也可以不玩手机，而让朋友觉得自己很重要。所以说，手机的存在给我们带来一种新的特权式交谈。在这种交谈中，双方都知道自己收到了短信，但都选择将其忽略。这是一种升华了的交谈。海莉讲完自己和娜塔莉那次令人沮丧的经历后，又讲述了下面这种令人向往的经历："你知道两个人都在不停地收到短信，但你们都对其置之不理，你们俩之间的交谈因此显得更为重要。你们都表现得沉浸在当前的交谈中，因为你们的短信收件箱都快满了……忽视收到的短信对我来说很重要。"

人们为什么只顾着看手机而忽视身边的朋友，大四的阿尔琼给出了另外一个原因。在他看来，手机不仅可以用来安慰朋友，还代表着一种新式的朋友。手机本身就是安慰的来源。

> 从理智上说，我知道陪伴我的是我手机里的朋友。所以，当我查看手机时，从技术角度看，我是在看朋友给我发了什么。不过，假如没有新短信，我就会开始看别的，比如推特、Instagram、脸谱网之类我熟悉的地方。这时，手机本身就是安慰的源泉，就是我的朋友。

被打断的交谈

我们在和朋友交谈时，手机会以几种方式打断我们。在拿着手机时，我们会让交谈保持轻松，交谈过程中的黏性也比较弱。此外，当我们转向手机时，我们很少会向朋友倾诉我们的感受。这种行为现在已经成为一种新常态，但即使被称为"常态"的行为也会让人烦恼。

48岁的理查德很怀念以前他去看大学室友鲍勃的情形。他一年会去看鲍勃两次，每次都是因为工作的事情去华盛顿特区。

我一直很怀念没有手机的日子。我们会一起聊天，反正一件事接着一件事地聊。有时候我们会聊到很严肃的话题，比如读过的书、认识的人，以及我们的婚姻生活。现在，他有了手机，时不时会懒散地看上几眼。如果我说“我有很重要的事要和你说”，我知道鲍勃是会放下手机的。

但是理查德没有这样说，他不想要求朋友做什么。他说：“拿着手机对他来说似乎是基本需求。”理查德已经接受了他们这种新的见面方式。

不过，并不是所有人都能顺其自然。我采访了一群快30岁的人，他们彼此是好朋友，大多数人还在做毕业后的第一份工作。当我告诉他们我正在写一本关于交谈的书时，他们的思绪转到了他们所缺失的交谈上。随后我听到他们会因为花在手机上的时间而彼此指责，这一点我原来很少听到。我把这种不同寻常的交谈归因于他们的亲密程度。玛丽亚批评她最好的朋友罗斯“总是躲在手机里”。玛丽亚说，罗斯和她的男朋友“是我碰到的最差劲儿的手机控”。玛丽亚说，和他们在一起的时候，很难聊起来。

你们两个人总是在不停地发短信，不停地看手机，好像你们一直都没离开过手机。有时我真受不了你男朋友，他盯着手机竟能看那么长时间，我简直要疯了。有时候和你在一起时，也有这种感觉，因为你总是在发短信。我就想：“你在听我说话吗？我在努力和你聊天呢！”

在她们的交谈中，这种极度失望的口气让我明白了为什么朋友之间往往不会要求对方放下手机。提出这个问题就仿佛进了雷区。

随时待命

手机在我们的友谊中植入了一种义务感。对于那群“当面”抱怨朋友交谈时精力不集中的年轻人而言，朋友意味着“随时待命”——与手机绑定，随时准备在网上关心朋友。从中学开始，孩子们就把这种“待命状态”看作自己的责任。他们睡觉时都会把手机放在旁边，并且借口颇多。有个人说，其中一个原因就是让朋友随时都能联系到自己，以防所谓的“紧急事件”发生。

这种紧迫感既包括坏消息，也包括好消息。你总想知道谁联系了你，手机为这个问题提供了答案。如果朋友发来短信说有急事，不管你在做什么，你都要停下来，通过手机对朋友表示关心。

有一个15岁的女孩解释了自己如果没带手机为什么会忐忑不安。她把自己看成朋友的家人。

> 上学的时候，如果我把手机落在什么地方了，我真的会非常不安。因为很多朋友都很信任我，他们认为在自己难过的时候，我可以让他们感觉好点儿。所以忘带手机时我会忐忑不安：如果有人心情不好，需要和人聊天时，我却因为手机不在旁边而爱莫能助怎么办？

还有一个15岁的女孩说，她睡觉时把手机放在旁边，这是因为只有保证自己时刻在线，才能完成自己对朋友的责任。不过，只有手机才能满足这样的要求。她明确地表示，自己作为朋友的责任就是“随时待命”。实际上，她所描述的责任近似于一家小型诊疗所。

> 上学期间，我有一个朋友，我必须保证她时刻能联系上我。有一次，她没有待在家里，理由很奇怪。我给她发短信说：“喂，怎么了？”从她回复的短信中，我可以明显看出来她的生活失去了平衡，完全失去了平衡。于是，我和她聊天，把她哄上床。第二天早晨，我会记得带阿司匹林、苏打饼干和水瓶去学校。我现在依然很

担心自己会错过这样的机会，担心因此而让某些人伤心。

一位14岁的女孩说她“从来没有完全放松过”，即使把手机放在旁边睡觉时也没有放松过。坏消息会首先呈现在手机上。

> 我觉得总是有什么事情烦扰着我，总是有什么戏剧性事件或其他什么事让我紧张不安。我总是有着各种担心。这一切大多由手机引起，大家的期待是如果有什么大事发生，你可以马上告诉最好的朋友。因为，这是你能做到的。

即使在夜里，她都担心可能错过朋友圈的大事。错过这些事可“是件大事”。在很大程度上，她认为自己的价值取决于自己知道多少朋友的事，以及她能够多快给予帮助。在她的朋友圈里，朋友之间回复短信的时间应该不超过几分钟。

让我们再一起看看克里斯滕，经济系的大三学生，吃饭的时候她坚守三人法则。吃完饭，如果身边的朋友都拿着手机，她们的交谈就还会保持轻松的话题。我和她见面时正值期末，但她的压力并不怎么大。她的课程大多是经济学研讨课，她和教授的关系也比较好。我们见面后，她会去给大一新生的微积分考试监考。我们谈到上课发短信的事情，她耸耸肩说“这是个问题”。短信是一种承诺。当你发短信的时候，相当于向朋友保证随时都在。她认为，如果收到好朋友发来的短信，应该“大约5分钟内”回复。

所以，克里斯滕上课时会定期查看手机。如果收到朋友的短信后，发现情况比较紧急，“我会去趟厕所，好回短信”。我问克里斯滕什么算是紧急事件，我发现在她的世界里，紧急事件的标准很低。“我的朋友需要我，她们觉得我比较靠谱。碰到男朋友的问题，她们会给我发短信。她们觉得出现危机的时候，我需要支持她们。”于是，这位年轻的

经济学者每周都会在高级研讨课上离开几次，坐在厕所的马桶盖上，给朋友发短信。

克里斯滕说：“朋友之间就是这样，朋友有危机时要及时回复。”这就是她为什么经常逃课，待在卫生间里。

朋友待在一起的时候反而会漫不经心，觉得退到自己的小世界里很舒服。此外，他们对紧急事件十分警惕。奇怪的是，他们在描述父母的行为时，往往也反映了这一点。孩子在家时，家长们像直升机一样盘旋在孩子上空；当孩子近在眼前时，他们就放松警惕，沉浸在手机里。这就是我们的矛盾之处：不在一起时，高度警觉；在一起时，精神涣散。

也许这种随时待命的友谊，这种时刻准备应对“紧急事件”的友谊，已经成为孩子对待父母的一种方式。孩子需要父母时，父母不能给予足够的关注。实际上，父母本身也许希望给予孩子更多的关注。

中学：同理心的感受

让我们回到纽约州北部的霍尔布鲁克中学，就是我受邀去做咨询工作的那所中学。那里的老师对学生缺少同理心的情况十分担忧。

在一次会议上，我们围桌而坐，20多位老师说出了他们的忧虑：学生之间的友谊似乎很浅。在过去几年里，老师和学生之间的交谈越来越紧张，学生们似乎对彼此也不怎么感兴趣。老师偷听到学生的交谈，发现“在学生当中，他们讨论的都是手机上的内容”。老师很担心，学生们能否打好交谈的基础，学会倾听和轮流说话。

在第一次茶歇时，老师们边喝咖啡边聊天，说的内容是他们不愿意在会上承认的：

学生们之间没有眼神交流。

他们对肢体语言没有反应。

他们在倾听方面有困难。我必须把一个问题重复好几遍，他们才能回答出来。

我觉得他们对彼此不怎么感兴趣，他们仿佛有患上亚斯伯格症候群的迹象。不过，这不可能啊，我们讨论的可是个全校范围内的问题。

霍尔布鲁克中学并不招收有情感或认知问题的学生。这是一家私立学校，录取条件十分严格，但校方发现其录取的这些成绩喜人的学生的成长却并不理想。学校的教务长阿瓦·里德用最强烈的语气表达了自己的担忧：“即使是初三的学生都不会站在对方的角度看待问题。”很多学生似乎没有耐心等对方说完话。还有三位老师也支持里德的观点，学生们确实有同理心不足的问题，而同理心是交谈的目的和基础。

他们会谈论当地的新闻，真的是一些琐事，非常简短，好像他们在念短信一样。他们会因为即时的社交需求而彼此交流，他们不会倾听彼此的心声。

最令人不忍直视的是，他们伤害了对方的感情，却毫不知情。他们伤害了彼此，但当你和他们坐在一起，想让他们明白发生了什么的时候，他们不能站在对方的角度思考问题。

我的学生会建网站，但他们不会和老师交谈。此外，他们也不会和其他学生交谈。他们不想要由交谈带来的压力。

霍尔布鲁克中学是一所小型的私立学校，这里的老师有时间在学业和情感上指导学生。这也是他们喜欢在霍尔布鲁克中学教学的原因。不过，他们表示，现在他们无法像以前那样做好自己的工作了。这是他们第一次觉得必须明确地培育学生的同理心，甚至还要教他们在交谈过程

中如何轮流说话。有一位老师说“情商不得不成为教学大纲的一部分”。

是什么导致了他们观察到的这些变化？对此，老师有自己的想法。也许学生们在成长的过程中总打电子游戏，而不是阅读书籍，所以他们的想象力没有得到很好地开发；也许电子游戏阻碍了他们前往操场的步伐，而操场是培养社交技巧的场所；也许学生们的时间表安排得太满了；也许他们回家后没有足够的交谈，父母可能埋首于工作中——或者盯着手机，或是盯着电脑。老师们的谈话很多次都回到了技术上面。一位历史老师总结了技术的强大力量。“我的学生完全沉浸在手机当中，他们不知道上课时如何集中精力听讲，不知道如何把注意力放在自己或他人身上，不知道看着别人的眼睛说话。”

霍尔布鲁克中学有位老师很苦恼，至少在她看来，学生们之间的友谊已经从情感层面转移到了工具层面。友谊的基础似乎是，学生们认为别人能够为他们做什么。她称之为“支持型”友谊，她说在这种关系中，“友谊为你提供了服务，然后你飘然而去”。这种基于“谁支持我”的友谊只是友谊的影子，就像和手机单独在一起的时光只是独处的影子一样。这两种替代品都让你以为拥有了实际没有的东西，也许这两种替代品还让你忘记了你所失去的东西。

教务长里德来参加我们的研讨会时，带来了一项测试结果，实际上这是一次小的实验。里德的工作之一就是管理学生顾问小组，每组大约有20名学生。她让每组成员列出自己希望朋友具有的三种特质。在她收到的60个答案中，只有三名同学提到了信任、关心、仁慈或爱心。大多数同学说，他们喜欢能够让他们笑、让他们开心的人。有个同学写道：“只要和别人待在一起，我就很开心。”里德说，她无奈地得出这样的结论：这些学生并不理解或者说并不看重什么是“最好的朋友”。好朋友不仅仅代表着娱乐，或是保证你不会孤单一人。好朋友是你所在乎的人，是你会倾诉心事的对象。你在了解他们的同时也是在了解自己。不过，里德发现这些功课很难在网上学到。

里德总结了“你希望朋友有什么特质”的这项测试。“我觉得这些孩子觉得友谊是单方面的，那是他们传播信息的渠道，而不是倾听的场所。另外，友谊并没有上升到情感层面。他们就是得有人在身边陪伴，自己却没有投入。就好像他们可以把友谊关闭一样。”她没有明说，但她的话中隐藏着这样的想法，关闭友谊就像关闭一次网络交流一样。在这次测试结束后，里德很担心孩子们会像对待“应用程序”一样对待其他同学，把他们看作达成某一目的的手段。她发现，学生们会快速地问对方：“你能帮我做这个吗？”里德说：“当这件事做完了，或者他们并不满意时，最终，他们都会‘切换到’另一个朋友那里。”

里德担心，这种网上交友的习惯已经成为他们日常生活中面对面交友的习惯。

> 当他们伤害彼此时，他们意识不到，也没有任何后悔的表现。当你尝试帮助他们时，你必须一遍一遍地重复，用角色扮演来告诉他们为什么他们伤害了别人。即使这样，他们似乎也没有歉意。他们会在社交活动、派对、学校典礼上排挤别人，他们很奇怪对方竟然会受到伤害。有一次，大家当着一个没去演唱会现场的同学的面，讨论一场演唱会——她因为没钱买票所以没有去看演唱会。这些人一直不停地说，那位没去看演唱会的同学眼里噙满了泪水。
>
> 他们不知道如何把现实场景与他们学到的眼神交流和倾听联系到一起。

霍尔布鲁克中学的老师希望看到，学生上中学时愿意安安静静地完成课程作业，不管是艺术、科学，还是写作方面的。老师说他们就是因为喜欢看到学生发现自己的天赋，并能够在学校上学和业余时间里专注于这种天赋，才选择了中学教师这一职业，他们喜欢由此带来的快乐。但是在我们的研讨会上，老师们忧伤地说，他们现在不再有这种快乐了。他们的学生无法集中精力，没有什么都不做的安静时刻，实际上如

果让他们集中精力或是处于一种停摆的时刻，他们是受不了的。早在六年级的时候，学生们就带着智能手机和平板电脑上学了，被淹没在时刻不停的信息流中。他们也觉得要对这些信息做出即刻的回复。老师们知道学生们的习惯。在霍尔布鲁克中学，朋友发来的短信需要在几分钟之内回复。

当然，孩子们分享的都是代表他们这一群体的标志性内容——一段有意思的视频、一个笑话、一张照片，当天恰好在流传的东西。一位老师说："这都和他们所属的群体有关。"还有一位老师表示："仿佛他们整天生活在一个用魅力交换迷人手链的圈子中。但是，在这个圈子中，这种交换永不停歇。"

霍尔布鲁克中学的老师知道，学生们会在桌子底下发短信，借口去洗手间回短信。现在，手机甚至被带到了操场上。老师们希望在上学时，学生能够远离收发短信带来的压力。不过，越来越多的课程都要以电子形式呈现，所以学生们永远无法离开这种让他们分心的媒介。

在和另外一所中学的老师开会时，我听到了同样的担忧。学生们会在网上推心置腹地和别人聊很久，第二天来上学时，却不知道自己把秘密分享给了谁。对于学生来说，与面对面交谈相比，在网上得到很多"赞"似乎更重要。但是，老师担心，没有面对面交谈，学生们无法培养自己的同理心或倾听技巧。

一位中学老师说："有个女孩告诉我'我手机上总会保持有13条未读短信，这表明有13个人想要联系我'。"那位老师觉得这种交流方式很令人不安。手机并不是用来交流的，而是让这个女孩感觉良好的工具。老师问那个女孩那些没有收到回复的人会有什么感觉。那个女孩似乎很奇怪，她说自己从来没有想过他们的感受。

拜访霍尔布鲁克中学两年后，我在那里碰到的问题似乎愈演愈烈。2015年冬天，我和纽约州拉德威中学的校长格雷格·亚当斯见过一面。

他给我讲了一个名叫路易斯的六年级男孩的故事。路易斯的爸爸一年前自杀了，从那以后，他就很脆弱，十分依赖高他一年级的姐姐朱厄妮塔。

有一天，路易斯的同学安娜很生气，因为安娜正想在餐厅和朱厄妮塔说话的时候被路易斯打断了。第二天，拉德威中学炸锅了。安娜在脸谱网上写了一句“我希望路易斯和他爸爸一样死掉”。亚当斯把安娜叫到他的办公室。他说，他“说话声音很大，试图控制住自己，但实在是气得肺都要炸了”。他问安娜：“为什么，为什么你要这么做？”安娜的答案早就准备好了。“只是在脸谱网上那么一说而已。”亚当斯发现，安娜并不认为自己做的事情是完全真实的。

这位校长决定“要让安娜站在路易斯的角度想想”。在办公室里，亚当斯校长告诉安娜“如果我不让你哭出来，我们谁也不准离开。如果你不大哭一场，谁都别想离开”。他说，这总共花了他15分钟的时间。“当然，我得打电话给安娜的妈妈，告诉她为什么我把她女儿弄哭了。”不过，亚当斯并不十分相信安娜的眼泪。不管怎么说，脸谱网让她以为别人都是不会受到伤害的物品，让她以为某种残忍是没什么大不了的。

从这个故事中，我们看到那些不会让自己在现实生活中成为坏人的人，却允许自己在网上表现得攻击性十足、粗俗。面庞和声音会提醒我们，自己是在和人交谈，礼貌准则往往会派上用场。不过，如果在网上交流，这种抑制就会解除。研究显示，正如社交媒体会短暂地提升我们的自信心一样，它同时也会降低我们的自控力。也就是说，网上的我们虽然知道自己的行为会伤害别人，但似乎并不在乎。

这就好像是一个信号受到了干扰。在亚当斯看来，学生们不明白如何把他人看成自己。因此，他们没有同理心，也无法建立安全的依恋关系。正是在这种环境中，滋生了欺凌和偶尔的残忍。最近一项研究显示，有安全感和令人信任的大学生的比例越来越低，而没有安全感的大学生比例越来越高。面对这一研究结果，亚当斯并不觉得稀奇。

囤积者

上次我们提到海莉，她正努力安慰她的朋友娜塔莉。娜塔莉刚刚失恋，当时她们两人在一起，娜塔莉却把注意力放在了“手机里的朋友”身上。海莉很失望，但她说她理解娜塔莉为什么沉浸在手机里。当时，海莉自己的社交生活也离不开短信和信息。她并不喜欢这样，但这就是她的生活。时刻在线让她觉得很有归属感。“发短信几乎不费吹灰之力，就可以换来即时的满足感。我轻而易举地就可以联系到15个人。伸长触角，得到积极的回复，这样的感觉太好了。我宁愿如此，也不愿意花那么多时间与人面对面交谈。”

海莉看待这些数字的态度十分冷静。那“15个人”，以及她脸谱网上的几百个好友，并不像“我给他们发短信，他们会回复我”的那些朋友。这种关系更接近于契约关系。不过，她说：“我很难拒绝网络上的新朋友，很难不去尽力扩大自己的朋友圈。”她心里清楚，这些“网友”并不都是朋友。“很奇怪，我们把朋友当成了资本市场的物品。你维系着很多跟随者，只想拥有更多……我确实会囤积好友。”海莉用这些“跟随者”维持自己的好友数量。她说，这会激发“那种奇怪的囤积冲动”。

这种囤积是否代表着一种富足或是充裕感？海莉所描述的快感有助于我们了解一种灰色地带的生活。在这里，囤积更多不是朋友的朋友，既令人满足，又让人产生疏离感。

海莉坚持说，她很喜欢网友带来的这种充裕感，但她也描述了自己打算回归本真生活的计划。她说，明年她会在国外交流一个学期，到时候她可能会注销自己的脸谱网账号。她担心，她会想“向别人展示自己在干什么，担心自己会怀念脸谱网”。不过，把朋友当成“资本市场的物品”，那种“奇怪的囤积欲”，还是让她觉得很不舒服。

大四快结束的时候，海莉已经采取了行动。她放弃了智能手机，坚

信她用了5年的智能手机侵吞了她的友谊。在海莉看来，关键的不仅仅是手机，“而是手机上记录的历史……当我给别人发短信的时候，我很清楚手机上的历史记录。每一段关系都被记录下来。不管走到哪里，这些记录——包括短信和邮件——都跟随着我”。

海莉给我看了她现在用的手机，是一款翻盖手机，一种“复古的”手机，可以打电话，也可以发短信，但因为内存有限，它最多只能存储100条短信。当然，手机里没有应用程序，也就是说她没法上脸谱网。海莉说，她觉得轻松多了。她说她觉得现在的友谊“没有过去的牵绊，我变得更包容了”。

同理心机器

我们现在正处于抉择时刻。有些人想到放弃自己的个人档案，那有种解放的感觉（对海莉而言，她的短信记录都仿佛是一种负担），但也有人想到给生活的各个方面都建立更为复杂的记录，他们因此而有种舒适的感觉。那些试戴谷歌眼镜的人就有这种感觉。佩戴谷歌眼镜，不管你在哪里，都会随身携带着网络以及所有的应用程序。

27岁的安迪是位平面设计师。安迪申请成为谷歌眼镜的首批试戴者，她拿到了一副谷歌眼镜。安迪之所以想加入，是因为她想要更好地反思生活。谷歌眼镜可以从佩戴者的角度拍摄照片或视频。安迪将谷歌眼镜设置为每10分钟拍一张照片，录一段一分钟的视频。每天晚上，她都会查看这些照片，写一些解释的话语。到目前为止，她觉得这样做是有益的。“我现在不知道生活中有哪些东西是重要的，只有后来才会知道。我用不着依靠自己的记忆去回忆重要的交谈，我这里都有记录，即使当时我并不觉得它们重要。”但是在家的时候，她通常会摘下眼镜，因为她丈夫反对这种做法。他认为，在谷歌眼镜的镜头下，他们之间的交谈会变味儿。他也不希望自己说了什么令人恼火的话，而他只要看看

安迪的反应，然后说句道歉，却不足以平息她的怒火。他的妻子会永远留有那些记录，因为她永远无法忘记，也许还将永远无法原谅他。

安迪对丈夫的担心反应很强烈。她说：“我觉得这都是不平等造成的。如果他也有一副谷歌眼镜，就不会这样觉得了。如果只有一个人有记录，似乎是不公平的。我们需要的是，夫妻双方都有记录。我希望谷歌眼镜普及开来的时候，他也能有一副。”

海莉和安迪对于记忆的重要性有着不同的观点。海莉坚信，所有人都想关掉手机。“我希望人们都生活在当下的友谊当中，不要有什么记录或是期望。你应该能够以当前为起点建立起友谊。”安迪则有着完全不同的感觉。她认为，把过去记录下来，才能在当下活得更充实。

我还和几位谷歌眼镜的使用者聊过，他们比安迪更专注。他们希望谷歌眼镜（或是类似的科技产品）通过记录生活，可以演变成一种同理心机器。如果从你的角度记录生活，你随后可以把记录给别人看，希望他们可以更好地理解你。如果他们也同样记录了生活，你也可以从他们的角度看待世界。在这种情况下，交谈也许会成为互相理解的一种辅助手段。不过，他们说交谈通常是没有必要的，这也没什么不好，因为并非所有人都擅长交谈。谷歌眼镜消除了他们的疑虑。如果你担心不能充分表达自己的观点，谷歌眼镜有助于你的分享。如果担心自己缺乏同理心，你可以期待将来能够站在对方的视觉角度来看待一切。

26岁的罗纳德是一家可再生能源创业公司的程序员。他戴谷歌眼镜有6个月的时间了。他说：“如果你像我一样，不善于交谈，谷歌眼镜就会变得很重要。你用不着描述发生了什么，你有什么感受。你所在乎的人可以看看谷歌眼镜录制的视频，直接体验一下。”

我们在前文中讲过，有些家庭通过短信和邮件解决分歧，化解冲突。而这里所说的是有关化解的另一种方法，全方位地分享你的经历。在技术幻想的背后，往往隐藏着一种深切的悲哀：人类做不好的时候，

技术可以帮助我们。

我并不看好把同理心机器当成一种捷径，或是像一位技术爱好者所说的“同理心的辅助轮”。也许对某些人而言，技术可以作为一种辅助手段。不过，在技术面前，我们当然倾向于在开始时把它当作生活中的一种补充，而后将其变成生活的一种方式。人们一开始也没有打算用短信打断饭桌旁的交谈，但是这种辅助手段现在却取代了交谈。

然而，这种取代却没有提供重要的元素。乔治·艾略特曾把母亲看着孩子时的眼睛描绘成“充满深情的眼眸”。研究也支持文学和哲学一直以来所教导我们的。同理心的培养需要面对面的交谈，需要眼神交流。

精神病专家丹尼尔·西格尔的研究告诉我们，孩子需要眼神交流，控制依恋关系的那部分大脑区域才能得到发育。没有眼神交流，会产生永久的分离感，也会出现同理心问题。西格尔总结了人们进行眼神交流的那一瞬间所达到的效果。“在孩子的一生中会有无数次的眼神交流，这些表达融洽关系的瞬间有助于在一代代人之间传递人性最好的一面，传递爱的能力。”认知神经学家千住淳研究了这种机理，它贯穿了人从幼年到成年这一过程。他发现，分析他人感受和意图的那部分大脑区域是由眼神交流激活的。千住淳说，短信和邮件里的表情符号没有这种效果。他说：“在眼神交流之后，交流方式可能会更丰富。眼神交流提高了处理各种信号的能力，所以你可能读懂他人的内心。”

考虑到这一切，该如何看待拿出手机、目不转睛地盯着屏幕的我们呢？（当然，戴着谷歌眼镜时，我们的眼睛往往忙着看屏幕上显示的东西。）越来越多的研究显示，时刻在线的生活侵蚀了我们的同理心。在我看来，最触目惊心的是那项发现过去20年大学生的同理心水平下降了40%的研究。在这项研究中，同理心是根据标准的心理测试得出的，研究人员把同理心的下降归结于学生之间越来越少的面对面交流。我们因为这种保持距离的生活而付出了代价。

有些人认为，孩子在应对当今科技带来的挑战时，和以前的年轻人在面对新技术时的状况一样。他们在改变交流方式的同时，会找到新的平衡。如果大人们表示担心，那是因为我们没有完全领略到年轻人的足智多谋。我确实相信，年轻人都很善于随机应变，但是手机、平板电脑，还有未来我们将一直佩戴的电子产品，所有这些科技事物让我们时刻低垂着双眼，很难集中精力，它们影响了人类发展过程中最亲密的时刻。在孩子们试图锻炼自己建立情感联结和培养独处的能力时，当他们试图培养自己的同理心时，这些科技产品时刻伴随左右。所有看似应对的策略都将适得其反。

我已经说过，要保持交谈中我们所珍视的元素，我们必须根据自身的弱点设计科技产品。其中至少涉及两个方面，第一是技术方面的。比如说，如果我们不想被手机控制，设计手机时，可以让它们在我们每用完一次后都会故意“放过”我们。此外，我们可以构建支持这种意图的社交环境。如果想减肥，我们就不应该认为节食的想法可以帮助我们，和朋友一起吃饭、在厨房里储备正确的食物、有规律地用餐才是正道。如果我们营造支持交谈的环境，在重拾交谈的路上我们就又进了一步。

苏格拉底曾哀叹从演讲到写作的改变，观察家也警告说每一种新的交流方式都会破坏一种我们所珍视的思维方式。我觉得手机具有一种与众不同的品质，使其在我们漫长的历史进程中脱颖而出。如果用手写而不是用嘴说，我们便知道自己在做一种选择，是写而不是在说。而拿着手机的时候，我们不会觉得在发短信的过程中，我们放弃了面对面的交谈。相反，我们坚称可以通过短信进行爱的交流，可以在发短信给其他朋友的同时与身边的人聊天。我们很难打消这样一个念头：手机是一种配件，一种有益无害的辅助产品。但是，技术不仅改变了我们的行为，还改变了我们本身，而改变至深的就是我们的同理心。

前坎特伯雷大主教罗恩·威廉姆斯曾于2014年做了一系列演讲，他并没有在平常的那种场景下讨论同理心，讨论我们如何对待他人，而是

把注意力放在了表现出同理心的个人身上。

在威廉姆斯看来，同理心关系并不是始于“我知道你的感受”，而是始于意识到自己不知道别人的感受。因为不知道，所以才会开始与人交谈，“告诉我你的感受吧”。威廉姆斯认为，同理心相当于给予别人陪伴和承诺。迈出这一步会让你有所改变。当你越来越意识到自己是多么不了解别人时，你也会明白自己有多么不了解自己。他说，你会学会“一种要求更高的全神贯注。你会学会耐心、新的技巧，养成换位思考的习惯”。

当你在Instagram上给别人点赞或是回复问题时，这是感情移入的第一步。在网络交流中，你也许会对别人说“我想听听你的感受，我会陪伴着你”。就像娜塔莉收到的安慰短信一样，这些都是起点。一切取决于后面的事情。

同理心的感觉

我们很多人本可以通过计划的面对面交谈交到朋友，但最终却选择在网上“见面”。我们已经习惯把这种“便利的方式”视为待在一起的常态。

不管是哪一代人，从分享生日愿望到表示安慰，我们已经习惯了把交谈搬到网上。我们不再期待朋友出现，也许也不希望他们出现。面对面似乎涉及太多的情感。

在网上建立的关系能够带给我们太多的好处。像阿莉那样与世隔绝、远离父母的人可以通过网络寻找直接回答她问题的人。但是，那些回答者也许面对的只是她的问题，而非她本人。同理心不仅仅是给予别人信息或是帮忙寻找互助小组。同理心的关键是让对方知道你会一直陪伴他。同理心的意思是，你愿意长久地陪伴对方，知道对方相信你想知

道他的感受，而不是想告诉他如果你是他，会怎么做。同理心需要付出时间和情感。

文学评论家威廉·德雷谢维奇曾经说过，随着社区的衰落，我们已经不再生活在现实的社区中，而是努力营造生活在社区中的感觉。所以，当我们现在谈论社区时，我们所说的已经从“一种关系变成了一种感觉”。我们不再生活在社区中，而只是拥有一种生活在社区中的感觉。我们是不是已经不再关注同理心，而只是在乎同理心的那种感觉？我们是不是不再关注友谊，而只是在乎友谊的那种感觉？在这里，我们要额外注意。在人工智能被推广的过程中，那些机器被当作善于交际的伴侣，被称作一种新的朋友。如果我们勉强接受“友谊的感觉”，那么和机器做朋友的想法似乎就没有那么糟糕了。不过，真正受到影响的却是我们所珍爱的，是我们所能给予别人的最为宝贵的东西。

下一代

当我写这一章内容的时候，我的电脑出了点儿小故障，所以我去了趟苹果商店。我碰到的是一个很小的问题，所以用不着专门预约“苹果天才吧（Genius Bar）”，即能够提供帮助的苹果销售人员。我面对的是一位26岁的设计专业的研究生，他教我如何修好电脑。他问我是做什么的，当我告诉他我在写一本关于交谈的书时，他谈到了商店里的顾客。“我很担心现在的小孩子，有些小孩看起来十分冷漠，好像他们没有手机，就从来都不会和人交谈。不过，有人还是让我看到了希望，他们似乎已经厌倦了手机。”

我知道他是什么意思。我也看到下一代人当中有人并没有顺从潮流的趋势，而是回归从前的状态。有几个14岁的女孩分享了她们看待短信和友谊的保留意见。利兹说：“收到的短信并不会形成回忆。你能够讲述的故事才是回忆。”金杰说：“你发短信或消息的时候，不会把事情弄

得乱七八糟。”但是，她补充说，和朋友在一起的重要时刻，“那些有意思的瞬间”，却偏偏来自搞砸了或是犯了错误。她说：“最美好的记忆就是朋友们一起犯了错……如果你在说可能会把事情搞砸，那么后面的故事会非常有趣。人们就是这样建立感情的……并不是说，什么事都要做得十分完美，你应该犯些错误，你应该和朋友们一起，看到他们本人的感觉真好。”在金杰的同学萨布里娜看来，“完美”的短信交流并不是“真实的交谈”。

心理学家米哈里·契克森米哈赖研究了朋友间的“真实”交谈。他说，有些友谊建立在“提供验证”的交谈上。他把这种友谊称为“加强型友谊”。在这种友谊中，人们会做“大家都喜欢的事……会关注彼此的想法和个性”。海莉所“囤积”的朋友也许属于这一类：如果海莉先给他们发短信，他们会回复她。她脸谱网上的好友也许也属于这一类：如果你给他们点赞，他们也会给你点赞。契克森米哈赖说，这种友谊最擅长的就是支持那些需要把别人当作镜子的人，那些没有找到自我的人。

然而，梭罗还说了别的（“我的朋友是……能够接受我本来面目的人。”），契克森米哈赖也写到了更多的可能性。有些朋友会质疑对方的梦想和渴望，会鼓励对方进行新的尝试。“真正的朋友是那些偶尔会让我们生气、不期望我们总是一如既往的朋友。他们和我们拥有共同的自我实现的目标，因此也愿意分担因复杂性增加而带来的风险。”

契克森米哈赖描述了行动中的朋友，比如倾心交谈的朋友，从而揭露了什么才是“真正的朋友”。他所说的是亲密的朋友。

这让我再次想到了让苹果商店里的那个小伙子看到希望的“孩子”。我觉得这些孩子认为电子产品是理所当然的，他们没有像父母或是比他们大一点儿的同龄人一样那么迷恋电子产品。

有个15岁的男孩回顾了在学校和同学交谈有多么困难。当时他正在参加一个夏令营，有6个星期的时间不准用手机。他觉得做到这一点没

什么困难。

> 我在家的时候，和朋友在汽车或公交车上，我总是尝试和其他学生聊天……他们可能埋首于自己的手机，交谈会断断续续的。他们时而加入交谈，时而盯着手机。他们的精力一点儿也不集中，所以交谈也时断时续。然而，当我们面对面的时候，我们会把精力放在对方身上，而不是单单关注电子产品。所以，我觉得我们可以集中注意力听对方的话，给交谈增添更多的内容。与边看手机边聊相比，在这种交谈中你会有更多的想法，你可以从交谈中收获满满。

他的室友很支持他的观点，谈到了他们最近的一次徒步旅行。这次徒步旅行共计三天，没有手机，只有他们互相为伴。其中一个人说，他在家的时候总是和朋友讲从手机上看到的信息。在这次徒步旅行当中，“我发现我们的焦点就是我们自己、眼前的事物以及当下”。另外一个人说，徒步过程中，身边的人也不用和手机里的朋友竞争。“在家的时候，我真的不会坐在谁旁边……就是单纯地和他们交谈。他们总是有别的事情要做，手机总是拿在手里，总是在和别人联系。”在这个少年看来，交谈本身似乎就是一种启示，代表一个新的广阔空间。他说：“交谈仿佛一条溪流，永远在流淌，不会中断。”

第7章
爱情

是什么掩盖了亲密感的消失？

> 我只会问："你们聊得怎么样？"
>
> ——当被问及家庭中只有女儿是一种什么样的感觉时，歌剧演唱家鲁契亚诺·帕瓦罗蒂这样回答
>
> 真爱便是当那个人在你身边的时候，你都不想去查看自己的智能手机。
>
> ——阿兰·德波顿

无论是成年人还是青少年，归根结底都有这样的想法：你永远指望着他人是将手机带在身边的。你觉得无论他们正在做些什么别的事情，只要你发一条信息，他们便会看到。照这样想来，假如他们在乎你，你就应当可以收到回复。注意，是假如他们在乎。然而在爱情关系之中，发短信的时候用沉默回应交流是常有的事情。这是"空白"策略，通常出现在初期阶段。一旦两人在调情的过程中用上了短信，便会涉及如何应对沉默策略。即使在高中生之间也是如此。

空白策略

2008年的时候，18岁的汉娜同我说，在线上调情的时候，"最困难

的一点”便是，你发短信的那个人可以简简单单地选择不回复你。意思就是，以“空白”进行回复，而这样的交谈策略在面对面对话中事实上是不存在的。她对这一策略的效果进行了如下评价：“这是一种能够让别人发疯的办法……你就像不存在了一样。”

汉娜解释道，当别人不回复自己后，她便有一种很强烈的冲动，而这种冲动只会令她更难堪，那便是跟踪对方的线上活动，看看那个忽视了她的男孩到底在做些什么。在脸谱网上，她可以看出他究竟是出门吃饭了，还是去参加派对了。过去，你还可以安慰自己说那个忽略你的人或许是家里出了什么急事。你可以给自己编出无数种不可能发生的故事。而如今，正如汉娜的一个朋友所说，“你必须面对现实：对于他们来说，什么都很重要，除了你”。汉娜认为，这令在社交媒体上收到的拒绝“比现实中的拒绝让人难受5倍”。

空白策略不是一段已经收尾的对话，也算不上是关系逐渐淡了。汉娜坚持认为，那不像是“有人跟你说了几次自己很忙，而你也慢慢了解了情况”；相反，那更像是在对话的过程中，对方就那么淡淡地看向了别处，好像他们无法理解人类在说话的时候需要有人给出回应。然而到了网上，我们却允许自己这样做。

而当这样的事情发生在你身上时，唯一保存自己尊严的方式便是假装这一切都没有发生。汉娜这样描述了其中的规则：假若他人没有在线上回复你，你要做的便是假装自己没有注意到。“我不是那种会去追着别人问‘你为什么不回复我……’之类的人。那样一点儿都不酷。我不会表现得像是‘嗨，你还在吗？如果你不想说话的话，跟我说一声就好了’。”

同我和汉娜一起聊起这个话题的还有7个高三的学生，有男有女。当汉娜说到“你为什么不回复我……”的时候，每个人都笑出了声。汉娜将一个可怜的窝囊废模仿得惟妙惟肖，而她所描述的行为是所有人都不会做出来的。当有人以沉默回应你的时候，你便用沉默回应沉默。汉娜

说得很直白："假如对方想要隐身，我就会装作'好吧，我才不在乎'。"但事实上，在汉娜的朋友圈里，每个人对于空白策略的正确回应方式都是在社交媒体上装出一副我很忙的样子，就像挑衅一样，忙到那个忽视了你的人能够注意到你的动静。

在短信刚刚流行起来的那几年里，也就是从2008年到2010年，我同超过300名青少年和年轻人针对他们的网上生活进行了交流。我看到了这一代人是如何逐渐习惯以一种全新的方式应对他人的沉默的：他们不承认他人的沉默会为自己带来伤害，同时也收起自己的理解之心，忘记了假如自己对其他人做出同样的事情，他们也会受到伤害。他人并不会向我们展现出同理心，而我们也接受了这一点；同时，我们自己也不将同理心展现给其他人。

此类交友风格的背后是一种更为宽泛的行为模式。你学着在父母将注意力放在手机身上而不是给予你回应的时候放他们一马，还学着在朋友与你谈话时仍时不时地拿起手机上网聊上两句的时候放他们一马。而在与人调情的暧昧阶段，你也学着不将"空白"回应当一回事。

你可能会说，在爱情之中，受到忽视是必然的，这种讨论也是老瓶装新酒。然而在过去，沉默以对是一个时刻。它或许是追求的开始，又或许是令追求者彻底放弃希望的那一瞬间。那确实是一个时刻。然而到了现在，正如我们之前所看到的那样，一个时刻已经变成了一种手段。

零摩擦

如今，就算是那些被我们用来寻找爱情的应用程序，也设计得让我们更容易对自己被忽视了的这个问题视而不见。在交友应用程序Tinder上，拒绝早已不再是拒绝，而是"向左滑"，而当这件事发生在你身上的时候，你甚至都不知道它已经发生了。Tinder会问："现在，在你附近，

有谁可以和你一起出去喝杯咖啡，或是谁有可能成为你的情人？”而那些有意愿参与其中的人便会报名，之后，他们的照片还有一段简短的个人介绍便会出现在系统之中。

一旦打开了这个应用程序，假如你喜欢某个人的长相，便可以在手机上向右滑；而假如你对他不感兴趣，向左滑就可以了。如果我“右滑”了你，而你也“右滑”了我，这时程序便会提醒我们“配对”成功，可以开始交流了。但是假如我“右滑”了你，而你却没有“右滑”我的话，那么，你也只是不会再出现在我的界面之中罢了。

这就是人们所说的“零摩擦”。这个词现如今已经成为一个流行语，描绘的是各式应用程序能够为我们带来的生活状态。假如没有了应用程序，我们便不可能不带丝毫尴尬地拒绝成百甚至上千的潜在对象。从前，我们很难将潜在的恋爱对象想成是货量充足的商品，而今，这却变得再简单不过。

研究表明，在这样全新的社会环境之中，人与人之间建立牢靠情感连接的能力正在下降，也就是说，人们很难信任他人，也不容易与他人分享自己的生活。颇具讽刺意味的是，如今我们追寻浪漫爱情的高效率方式却与那种削弱同理心与亲密感的行为有着极为密切的联系。比如在强调耐心与尊重的晚餐约会等传统意义上求爱过程中，初期行动并不一定会增加二人之间的亲密感，但这种行为却为人们提供了收获亲密关系所需要的练习机会。然而，如今这种好似游戏里介绍备选对象一般的初期行动却无法提供那样的机会。

本章主要讨论的是追求阶段的爱情对话，其中也包含了一些新鲜的技巧。你会希望应用程序的流畅性可以成为自己爱情游戏的一部分——交友应用、聊天应用、视频应用……这些应用能够令坠入爱河的过程变得如同商务公事一般干脆利落。它们将效率带入了亲密关系这一领域。在这样一个人人都远离父母与邻里情谊而居的世界之中，应用程序为人们带去了希望：尽管自己已经没有了前几辈人所享有的社区关系，但也

同样能够化解寻找伴侣过程中出现的难题。此外，年轻人在提到技术与爱情的话题时，首先会说起的一点便是：手机在人们追求爱情的过程中大大提升了效率。然而，这并不是全部。

事实上，科学技术也在很大程度上使得当今的爱情对话变得更为复杂。我们觉得自己能够随时抽身。技术令我们产生了一种认知，认为自己在锁定伴侣的时候有着无限的选择，然而事实证明，这样的设想在给予我们帮助的同时，也令我们产生了巨大的压力。应用程序中的对话通常根本称不上是对话，因为人们时常会有在网上同一群创作者对话的机会。你觉得自己正在应对一份相当棘手的工作，所以你才需要一整个团队。时间很重要，就连标点符号的用法都很关键！

最后，尽管技术在我们追求伴侣的过程中提供了许多帮助，比如新鲜的见面方式、新鲜的表达兴趣与激情的方式，但它却同时做出了一个虚假的承诺。我们很容易便会觉得，假如自己因为屏幕上出现的文字而对另一个人产生亲密感，那么我们也了解了屏幕背后的他。然而事实上，你很可能只是被数据所淹没了，等到面对面交流的时候反而会感觉到手足无措。

我们这种全新的交流方式会对恋爱过程的每一个阶段产生影响，从满怀希望地寻找另一半到展示自我，再到试图经营一段爱情的过程中遭遇到了困难。在这样的环境之中，我们面对的问题已经从“你在哪儿？”（技术支持下的相遇）变成了“你是谁？”，之后又变成了“等一下，刚刚发生了什么？我是不是让你消失不见了？”

你在哪儿？游戏规则的颠覆者

纽约一位24岁的研究生利亚姆正试图通过右滑的方式在Tinder上找自己的爱人。他告诉我：“我在无聊的时候便会打开Tinder。”利亚姆长

相帅气，穿衣打扮也十分有型。当谈及自己对于Tinder的看法时，他微微笑了笑，说："它颠覆了游戏规则。"他对于Tinder最满意的一点便是，自己再也不用绞尽脑汁去设计幽默风趣的搭讪方式了，因为在这个应用程序之中，每一次相遇原本就诞生在一个潜藏着浪漫因素的环境之中。"对于我而言，"他说，"最尴尬的事情……就是试图将一段友好的对话发展为浪漫的对话。现在，应用程序则替我完成了这项工作。"在他看来，这简直可以称得上是神奇。

对于利亚姆来说，尝试着使用Tinder仅仅是一个开始，技术还将为他带来更多的浪漫体验。其中，短信居于核心地位。他告诉我说，在曼哈顿，人们无须在周五晚上制订出严格的计划。他只需要给几位朋友发发短信，找到哪里正在举办派对就可以了。

> 之后，你的面前就出现了几个潜在的游戏选项。哪些地方可以去，哪些酒吧可以选择，在哪里见面……这些你都了然于心。而一旦你参与到了某个派对之中，你便可以用发短信的方式联系一个自己感兴趣的姑娘，再说些暧昧的话，同时也避免了尴尬。
>
> 所以，我会用第一条短信去试探对方有没有兴趣，在这之后，你也就大概了解了对方是否值得你去追求，还是应该干脆地放弃。记住……无论你在哪儿，总会有Tinder的帮助，而你也能看到所有可以追求的人……这样一来，你就永远都知道自己面前有着无数选择。

因为技术，利亚姆将自己的感情生活视作产品植入。他就是产品，而他所做的事情便是直接营销。你将自己的照片在Photoshop（一款图像处理软件）中修饰一遍，而后其他人便开始依据照片选购商品。然而，尽管这样的初次接触很是便捷，利亚姆却依旧没有女朋友，并且对自己的感情生活也并不持乐观态度。

首先，利亚姆提到的交友软件的第一项优势便是那种拥有无尽选择

的感觉，然而，随之而来的却是麻烦。

心理学家巴里·施瓦茨向大众普及了“选择的悖论”这一概念。我们或许会觉得当自己面前有更多选择的时候，我们会更加开心；然而事实却是，有限的选择往往会提高人们对于生活的满意度。在20世纪50年代的时候，诺贝尔经济学奖获得者、心理学家赫伯特·西蒙划分出了两种人——追求“最优化”的人与追求“满意化”（西蒙自创的一个词，将英文中的“满意”与“牺牲”二词合并在了一起）的人。追求最优化的人就像是完美主义者，他们需要确保自己的每一次购买行为和每一项个人决定（包括选择伴侣）都是能力范围内最好的。而追求最优化的人能够确认这一点的唯一途径便是，将所有自己能够想象到的可能性全部纳入考量。这样的任务会为人增添心理上的疲惫感，而随着选择的增加，人们只会更加疲惫。

另一种方案是做一个追求满意化的人。你依然可以有自己的标准，但是却不会被漫无止境的备选方案所困扰。你会很开心地接受眼前的方案，并将其作用发挥至最大。追求满意化的人通常都会比较幸福，因为他们的人生任务相对简单。你不会执着于找到最好的房子——你可能会选择一处舒服的房子，并将其改造成一个家。你不会去考虑谁是自己最好的伴侣。你会受到某人的吸引，并允许自己对其产生感情。

进入社交媒体，进入脸谱网，进入Tinder，进入一个可以让人幻想出无穷无尽可知选择的世界之中。所有这一切都鼓励我们培养一种追求最优化之人的心理。但在交友这一方面，追求最优化却可能会令你变得非常不开心。当然，从理论上讲，人们随时都可以进入这样的心理状态；然而，互联网令其成为一种看似合乎逻辑的心态。正如一位大四学生所说的那样：“当人们只需要点击一下鼠标就可以做成某事的时候，他们便很容易陷入无尽的纠结之中。”

心理学家戴维·迈尔斯和罗伯特·莱恩都曾说过，在如今的美国社会，充裕的选择（包括产品、职业道路或是交往对象）通常会导致抑郁

或是孤独感。莱恩指出，从前的美国人是以社区为单位进行选择的，家庭、邻里以及职场等因素也都是给定的。而今，假如个人产生了社区意识，那么这一定是因为他们在自己的一生之中一直都在积极地培养并保持自己与他人之间的连接。他们在这方面投入的精力足够多。

在一个测试选择对人的影响的经典实验之中，两组实验对象分别拿到一小堆和一大堆巧克力，之后研究人员让他们就自己对选择结果是否满意进行打分。那些从一小堆巧克力之中进行选择的人对巧克力的味道更为满意。这样看来，无尽选择带来的问题便是它会令我们不快乐，因为我们很难做出决定，没有哪个选择能够带给我们一种确定无疑的感觉。

32岁的丹尼住在芝加哥。他是一名房地产投资人，家底丰厚，相貌英俊。他坚信技术令人更难对自己的决定产生确信感。下面便是丹尼对于自己选择困难问题的描述，当然了，尽管他说的是女人，而不是巧克力。

> 我和一个女孩分手了，我们就先叫她“湖滨兜风女孩”吧，因为我们以前经常在水边散步，一走就是好久。我和她分手的原因仅仅是我觉得自己可以在网络上找到更好的，而那些女人也开始跟我一来一往地发短信……湖滨兜风女孩发现了，就把我甩了。我不知道，和别人约会，被手机里的女孩所吸引……我不知道那是不是对的选择。

丹尼说，他本来已经打算和“湖滨兜风女孩”认真交往了。当低下头看手机的时候，丹尼看上去并不开心，他说：“我以为网络上还有更好的。”在他说出这番话的时候，我们可以感受到，他对于祖父母那一辈人的包办婚姻不无怀念。

> 我不想这样说，但是包办婚姻一定还是有些道理的。两个人的

家庭都清楚他们的成长背景很相似，品位也差不多。两家人都希望他们可以得到最好的。而两个人也都下定决心要将这段婚姻维系下去，于是，他们便会花些时间，了解彼此……之后，他们会全心投入，身旁还有家人的支持。假如二人之间出现任何问题的话，所有人都随时准备好伸手帮忙。但是现在，你完全要靠自己。假如对方在你身上看到了什么问题，那你就出局了。下一个。

你在哪儿？机器地带

丹尼在说出“下一个”这句话的时候，还用手指做了一个动作，看上去好像是在手机上滑动一样。那就是在Tinder上的滑动动作。我第一次见到这个动作的时候是在Chatroulette（聊天轮盘）网站上。在这个网站，你可以通过视频会话轮番与全世界的人聊天。当丹尼谈起自己对于恋爱的倦怠之情时，他说的并不是Chatroulette（这个网站的初衷也并非为交友提供便利），而是其中蕴含的美学，简简单单地滑动一下手指或是点击一下鼠标便可以让你遇到新的对象，而这也已经成为我们如今爱情对话之中的一部分。“下一个”俨然已经变成了人们情感生态中的一环。

丹尼表示，对他而言，选择的无限性与交友网站的匿名性相结合，简直可以“让人中毒”。他每天都会在电脑前面耗费数个小时：查看社交媒体网站，再看看朋友们的感情状态。有没有哪个朋友可以变成恋人？之后，他还会继续看看朋友的朋友的感情状态。再之后，他便会登录Tinder。他告诉自己想要寻找一段“真正的恋情”，是这样的，他想要找到未来的伴侣，然而他也承认，自己每天的例行公事通常也会让自己有一种“不真实”的感觉。他说：“即便是当我在和自己认识的人对话时，感觉也像是身处游戏之中。”一位25岁的女性对于自己永远“无法脱离游戏”这一点也做出了类似的评论。她表示：“假如手机在身边的话，而手机也确实永远都放在身边，你就永远都在寻觅约会对象……起码这样的

可能性是存在的。”

特里是一位26岁的数学系研究生。他说，当自己用应用程序来交友的时候，“我就会产生一种对人类进行加工处理的感觉……假如我开始给她们发短信……那就会变成面试，就像求职面试一样。有的时候，我一个晚上就可以看20个女孩，只是看看，之后再给5个人发发短信……这是一个会让你产生胜负欲的游戏。你想方设法让别人想来同你交流。在这个过程之中，你会改进自己的技巧。”

特里告诉我，这一系列“求职面试般”的行动很少能够带来真正的亲密关系。然而，他同时也认为，有些时候，他几乎已经不再在意这些了。有时候，他仅仅只是想打破自己之前的记录，看看究竟能有多少女孩愿意和他说话。当他在这个约会游戏之中超越了自己原本的目标时，他便又会陷入一个循环，反复陷入自己对“机器地带”那种难以抗拒的冲动之中。在脸谱网空间里，你不想离开，但是与此同时，你也不知道自己为什么想要留下。在交友应用程序里，你无法挣脱，然而却也并不确定自己是否真的想要同别人约会。对于这个数学系的学生来说，游戏的内容已经变成让女性对自己做出回应。其中最大的乐趣来源于那种一切皆有可能的感觉。

上次见到利亚姆的时候是在纽约西村区的一间酒吧里，他手中握着一项似乎能够为人带去无限可能的技术——10个街区范围之内所有女人的闪闪发光的资料。然而，利亚姆却说，因为技术，像他那样的“正常男人”已经无法获得女人们的关注。他告诉我，自己正在追求的一个名叫“瑞秋”的女孩，她很有魅力，但也正是因为这样，她每次出现在派对上时，便将自己所有的注意力放在手机上，随时关注“最好的对象”。

> 很多男人都在和她发短信，随时保持联系。所以，我也感受到了很大的压力，不知道自己能不能把她从派对上带走，将她的注意力从手机上移开。很多时候，女孩子都觉得男人是在向她们发出性

邀请，但事实并不是那样。我只是在试着想出一个办法，让她们不再一直盯着手机。

我在同女人聊天的时候发现，利亚姆的想法也并不是那么离谱。她们承认自己在和男人出去约会的时候，会去卫生间里查看手机，看看有没有其他人联系自己。她们说自己也会有一点点负罪感，但是时间长了，情不自禁地看看手机，看看自己还有哪些对象可以选择，逐渐也就变成一件挺正常的事情了。想想玛德琳，纽约一位32岁的金融分析师。她和一群朋友出去喝酒，其中的一位男士似乎对她很感兴趣。然而，因为有了手机的支持，她很清楚“一起喝酒并不代表就要一起过夜”。手机上的短信功能意味着“什么事情都有可能发生”。在这样一个世界中，她说：“假如我感兴趣的男人给我发了短信，而我也想撇下一起喝酒的那些朋友，那么我就会这样做。我通常会到女厕所里将一切都安排好，这样我就用不着坐在桌旁，用不着在所有人都能看见我在做些什么的情况下详细制订接下来的计划了。”

在这样的环境之中，对于那些能够吸引他人注意力的交谈要速战速决。

你现在在哪里？一个把握时机的问题

“爱情全然在于时机”，这样的话颇有几分老生常谈的感觉。过去，这句话指的通常都是相爱之人相遇的时机。他们准备好对另一半许下承诺了吗？又是否已经从上一段恋情的失败之中恢复过来了？如今，当人们说起时机的时候，他们大多指的都是对信息的微观管理。几个高三男生讨论了“时机规则”的问题。

戴伦跟我解释说，假如一个女孩试图在脸谱网主页上以留言的方式联系你，“一天之后再回复几乎已经成为大家的共识”。为什么？“你不

希望让她觉得你在查看脸谱网上的信息。”太快回复就会让人产生那样的感觉。

> 有一个女孩在星期一晚上九点半的时候给你留了言。你想拖上一天或是两天再回复她，因为……这都是蠕变因素。你不希望给她们一种……你永远都在玩脸谱网的感觉。所以呢，假如她们说“嘿，好久不见了。你最近怎么样？”，你最好让她们等等，最好再生出些好奇……假如说你对那个女孩有意思的话，你希望能够让她想着你之类的，甚至让她们期待你的回复。

戴伦进一步解释说，发短信的时候也有类似的“释放冷淡信号”的规则。“假如你收到了某人的短信，那么发球权就落在了你的手上，你也就能让她们紧张兮兮地等着……最少等上半个小时。”他的朋友也表示赞同。卢克认为：“你不能立马回复别人的短信。你希望他们觉得你是一个有自己生活的人。”然而，回复短信之前等一等不仅能让你在女孩面前挣点儿面子，还能让你的自我感觉更加良好。乔纳森补充道：“你不会想要觉得自己是一个整天宅在家里的废物，也不会想要觉得自己是‘随叫随到’的。当然，如果女孩子晾着你的话，你也很难保持冷静……假如你在中午的时候给她发短信，而她却没有回复，你会感到烦躁的。”

尽管如此，这些年轻人依旧认为，与当面约一个女孩子出去相比，发短信还是要好得多。交谈是一种投入，发短信则是在规避风险。乔纳森认为，在发短信的时候，假若你对这段对话不满意的话，你可以假装什么都没有发生。

> 打个比方，假如你想和一个女孩子搭讪，约她出去玩：如果你只是发个短信说“嘿，你今天晚上有什么安排吗？”，这和直接给她打电话说“嘿，你今天晚上有什么安排吗？”完全不一样。她会看看短信，回复你说“哦，我不确定。”或者是“哦，没准儿我们

下次可以一起出去。”这时候，你身上的压力就会小很多……几乎就像是你把话抛出去了，但假如她的回复是“不，我不想和你一起出去”，你会产生一种近乎在她拒绝你时自己并不在场的感觉。

这是一种媒介的悖论：线上对话永远都存在，然而在你的想象之中，那些并不怎么成功的对话却像是全然没有发生过一般。

听到这些年轻人说起自己发短信时更有安全感之后，我与一位同他们年纪相仿的女孩聊了聊，而她也表示，自己认识的那些男孩在真正计划见面之前喜欢在网上交流许久。她说：“这为他们提供了掩护。假如事情进展得不顺利的话，他们便不必体会那种被人拒绝的感觉。就好像他们根本不在那里，也一点儿都不觉得尴尬一样。”

女孩所说的“就好像他们根本不在那里，也一点儿都不觉得尴尬一样”，与乔纳森口中的“你会产生一种近乎在她拒绝你时自己并不在场的感觉”差不多是一个意思。在爱情交谈之中，发短信使得“遭到拒绝”这样的事情根本不会发生，因为一旦事情变得尴尬，你便可以假装这段对话压根儿就不存在。

然而，这些年轻人也明白地表示，在网上调情也存在其独有的问题。与“正常的交谈”不同，假如你发短信时犯了一个错误，那么“它永远也不会消失”。信息会永久保留，你所说的一切也总能被人翻出来。这样说来，短信会令你在“自己说什么都不会有任何后果（对话从未发生）”与“自己所说的任何一句话都有可能造成永久性伤害”这样的感觉之间来回摇摆。

同时，“熟”似乎也并不能生“巧”。8位从13岁起就开始发短信的大三学生告诉我，他们如今依旧在锻炼自己把握时机的能力。这些男生说起自己是如何精心计算，小心把握着收到女孩子短信和回复短信之间的时间。对于卡梅伦来说，这个神奇的数字是20分钟。莱恩却指出，你很

难知道神奇数字到底是多少，因为假如一个女人很快便回复了自己的话，他有时候会视其为一个好现象，但是有时候也会觉得“天哪，她真是个神经病”。

当莱恩说他可能会觉得一个回复信息太快的女人是“神经病”的时候，他的语气很轻松。然而，这群人里的女孩子们却清楚地知道这并不是句玩笑话。她们都有过这样的经历——假如她们表现出一副随时在线的样子，男人们就会失去兴趣。假如一个女人在收到短信之后马上打电话过去的话，男人们甚至会退却。伊莱恩表示：“一旦女人打了电话，男人就会觉得‘她真是疯了’。”所有人都同意她的看法。至少是在约会的初期，电话入侵就是一种越界。

一位年长一些的女性——30岁的坎蒂丝——进一步证实了这一看法。她表示，坠入爱河令她变得沉默。她遇到了一个喜欢的人，却什么都不敢做，只敢给他发发信息。“我正在和一个男人约会，我真的很喜欢他。我觉得自己甚至有可能爱上他，但我不希望被他看出我有多喜欢他。假如我们是在用电话聊天的话，我会把事情搞砸的。”于是，她努力减少通话的次数。她还提到，当自己上大学住宿舍的时候，这一切麻烦处理起来要简单得多，会有一群人凑在一起为她献计献策。她们能够帮助她编辑出“好的信息”。

你是谁？恋爱军师团

如今，男人和女人都认为，在发短信调情这件事上，合作是一件很自然的事，在一段恋爱关系刚刚开始的时候尤其如此。20岁的多利安向我描绘了他自己编辑短信的过程：“首先，我会花上大概10分钟的时间编辑短信。之后我会问问我的朋友，‘哥们儿，你觉得这样写怎么样？酷吗？’然后他会说，‘嗯，还不错。就这么说吧。’”男人和女人都觉得发短信调情的时候与人合作是可以理解的，因为其中的风险实在是太高

了。30岁的格里高利简洁明了地解释道："一击不中，你就出局了。"

在面对面交谈之中，我们可以看到对方的面部表情和肢体语言，听到他们说话的语气。而在发短信的时候，你则无法获取这样丰富的线索，因此，即便是标点符号这样细枝末节的东西也可能会决定别人能否理解你所说的话。同时，语境的缺失也可能会令你在做出判断时操之过急。

美国新罕布什尔学院一名大三的学生瓦妮莎，说起了自己误解短信中一个小细节的故事。当时，她正在同一位西班牙的交换生发短信。其中有一条短信，那个西班牙人用表情符号（也就是那种由标点组成，可以表示笑脸、哭脸，还有眨眼的表情符号）眨了下眼睛。瓦妮莎将这个表情解读为调情的信号。她说自己并不介意线上调情，但是那个眨眼的表情符号看上去实在是太古怪了，其中包含的性信号也让人不舒服。在她的朋友之中，没有人会这么做。之后，她再也没有回复那个人。在她讲完故事后，卡梅伦笑了起来。他身上也发生过类似的故事。

下面这个故事和瓦妮莎的故事几乎没什么区别。当一个意大利交换生在他们第一次发短信时，就发了一个眨眼表情给他，卡梅伦觉得对方是在和他搭讪，便终止了这段友谊。瓦妮莎和卡梅伦都应用了"一击不中，你就出局了"这一规则。然而，外国人会不会觉得眨眼其实并不是那个意思呢？二人局促地笑了笑。

瓦妮莎说，这个故事清楚地表明，尽管自己的"全部生活都与短信息息相关"，但她却依旧有很多疑问，因为短信"并不适合调情……因为其中存在着这样一个惊人的博弈论体系，即'那是什么意思？哦，他用了感叹号！那又是什么意思'"？

瓦妮莎表示，自己发短信时会很依赖表情符号，因为文字容易给人一种你在生气的感觉，除非你用表情符号和标点符号来缓和自己的语气，并且是很多的标点符号。"我总是觉得，我发短信时的语气会比我

本人说这些话时的语气重上两倍。”因此，她也在试图纠正这一点。“比如说，我会打上两个感叹号，再加一个笑脸，就是为了告诉别人，‘我没有在生气’。”卡梅伦也同意这种观点：“你说的对。我收到短信时的最大问题就是，分辨不出这个人究竟是不是生气了。”伊莱恩也说，这就是发短信最让她紧张的一点：“发短信最令我讨厌的就是，我总是会害怕别人生气了……‘哦，你在对我发脾气。’”莱恩也笑了出来。对他来说，当女孩子给他发来省略号的时候，那绝对不是一个好现象。“冗长的省略号也是一样。省略号让人提心吊胆。”

如今的这个世界很容易让人产生误解，这也是心理咨询日益普及的原因。那种如同走在钢丝上一般提心吊胆的感觉是无法随着年龄的增长而消失的。毕竟，就连30岁的格里高利都会说：“一击不中，你就出局了。”

你是谁？技术难题

如今爱人间的爱语传递都依赖于技术，然而技术的设计初衷却并不在此。瓦妮莎解释道，在过去的一年里，她一直在同朱利安约会。朱利安在伦敦上大学，两人会使用WhatsApp进行交流，因为这款应用程序能够更加便捷地传送国际短信。瓦妮莎说，有些时候，即便自己根本没有回复短信的时间，她也喜欢登录一下WhatsApp，看看朱利安有没有发短信给她。光是看到他的短信也能让瓦妮莎心情大好，她也不愿意剥夺自己的这份快乐。然而，你可以在WhatsApp上看出某个使用者是否在线，或者是否登录过这款应用。因此，假如瓦妮莎上线查收朱利安的短信，却没有立即回复他的话，朱利安便能够看得出来，还会因此而伤心，感觉自己受到了忽视。“这一点引发了很多问题，”瓦妮莎说，“很多大问题。”

瓦妮莎发给其他朋友的短信都是事务性的：在哪里见面，是去吃中

餐还是意大利菜。然而，朱利安却看不到这一点。他看到的只是她在线上，却没有回复自己。瓦妮莎或许并没有做错什么，然而这的确伤害了二人间的感情。

卡梅伦认为，瓦妮莎的问题并不是什么大问题。在他看来，WhatsApp的透明性毕竟可以保证人们“不说谎”。然而，莱恩却很明白她说的是什么，这个应用程序恰恰透明到了能够产生伤害的程度。换作是他，如果一个女孩回复了其他朋友的短信，却忽略了他的话，他也会很生气。此外，在WhatsApp上，你也无法计算时间，让自己发出去的短信发挥出最大的魅力。莱恩总是想要等上20分钟再回复女孩子的短信，这样的话，她就会不断地想象他正在做什么。然而，假如她能够看到他正在用手机发短信的话，就不会产生嫉妒的情绪了。莱恩认为，WhatsApp的透明性“抹杀了发短信的全部意义，因为它完全决定了你什么时候应当回复短信”。

对于莱恩而言，在一个浪漫的情境之下发短信的优势在于，它能够让你以一种性感的方式隐藏自己。而如今，就拿WhatsApp来说，莱恩觉得其设计者似乎完全不明白人们希望通过这款应用程序达成怎样的目的。这时，这群朋友之间的对话开始转向技术：这并不是一项好功能。哪些手机或是哪些应用程序有这一功能？哪些没有？怎样才能关闭这一功能？怎样才能绕开它？

事实证明，这群聪明的年轻人一旦将自己22岁的头脑集中在某一问题上，他们完全可以找到解决办法。他们的最终结论是，假若你希望爱语短信能够持续散发吸引力的话，最好的解决办法就是让技术“回归”。他们怀念那种“我没收到你的邮件”，或是“你打电话过来的时候我正好出去了”之类的借口。这样的谎言一直以来都是爱情关系之中的支柱。这些年轻人也希望技术能够给予他们一定的空间。伊莱恩认为，假如她能够关闭苹果手机上的“发送已读回执”功能，那么，她便已经解决了自己最大的难题。这样的话，她至少还可以假装自己没有看到短信。“假

如我想要等一下再慢慢回复的话，我依旧可以说，‘哦，我刚刚没看手机……真是太抱歉了’。”

你是谁？我们之间的爱情可以更高效吗？

莱恩担心，过多的信息会让发短信过程中的浪漫感觉荡然无存。我同9位来自旧金山的专业人士一起吃过饭，他们都不到30岁，对发短信这件事情有着不同的态度：它是否能够提高爱情的效率？

我们在市中心的一间会议室中用了晚餐，还在餐后一同聊了两个小时，这也方便他们能够在一天工作结束后过来参加活动。活动期间，大多数人都拿着自己的手机，一小部分人将手机放在了桌子上。一名年轻女士在晚餐开始的时候还是将手机放在皮夹中的，然而，当手机开始震动时，她便将它拿了出来，还告诉我们说她想把手机放在桌子上，因为只有当手机在自己的视线之内时，她才会觉得更放松。

同时，我们的话题也是围绕手机展开的。活动中，男人们纷纷抱怨自己的女朋友总是拿着手机，女人们也说自己的男朋友从不愿意将视线从手机上移开。当然，并不是只有他们才有这样的体会。近来的一项调查表明，近一半在恋爱状态中的年轻手机使用者都认为，当自己同伴侣在一起的时候，两个人的注意力总会被手机所分散。26岁的凯莉在一家大型保险公司从事销售工作，她有一个在金融领域工作的男朋友。她说，即便是二人处于亲密时刻，他们也总是将手机放在手边。

> 我的男朋友简直要把我逼疯了……他有4个电脑显示屏，也习惯了一直盯着屏幕，查看各项事务的进展……他甚至可以在听我说话的时候，还给别人发着短信。但是呢，因为我没有这样的能力，所以我就会觉得他并没有在听我讲话，然后我就会生气，跟他说些类似于“我说的话你一点儿都没在听”之类的话。

我问凯莉那些永远都在那里的屏幕对她的恋爱产生了什么样的影响，她说，这强迫她在与男朋友相处时精力更为集中。“我绝对不会跟他说一些废话，因为我要好好利用那些和他在一起的时间。因为假如他真的在花时间听我讲话的话，那我也要确保自己所说的事情真的值得说。”

这样说来，闲谈又在恋爱关系里扮演着怎样的角色呢？什么都不说吗？凯莉明白地表示，自己的恋爱之中并没有为闲谈留出多少空间。当她能够面对面同伴侣交流的时候，“废话真的不存在”。

凯莉还表示，有些时候，她和男朋友会在Gchat上为“废话”开辟一块空间。一般来说，她的男朋友会在屏幕上留出一块Gchat的窗口，再利用其他的窗口留心工作上的事情。然而凯莉也说，有些时候，她会直接把手伸到屏幕前，轻轻地说一句，“够了”。在她当着所有人的面在电脑屏幕前做那个手势时，她的手机响了起来。所有人都笑了。

在爱情里同电子产品竞争是一种什么样的感觉？28岁的雷发表了自己的看法：“事情的发展吧，怎么说呢，很多人都会有这样的感觉，即便是你的另一半就在身边，你却感受不到那种真实的连接。你得到的只是信息。”

金是一位来自新泽西州的大三学生，同凯莉一样，她也正因为男朋友总拿着手机不放而感到沮丧。同时，她也和雷有着相同的担忧，自己恋爱之中的交谈大部分也都只是信息的交换。她很难进一步推进那些交谈，因为它们总会被短信打断。她正逐渐失去耐心。如今，她说：“假如我和男朋友吵架了，而他却在我们说话的时候突然停下来回复谁的短信，即便只有短短的两秒钟，我也会爆发，大喊大叫一些‘你在做什么？我配不上你吗？’之类的话。”

不久前，金的男朋友把自己的手机弄坏了。

> 在过去的几周里，因为他没有手机可用，我们之间的互动感觉好多了，即便两个人只是晚上一起出去约个会，或者是躺在床上什么都不做。我不是在试图和一部手机竞争，只是事情变得简单多了。一切都更加轻松愉快，我的头脑也得到了放松。

金反思了一下手机坏掉之前，自己与男朋友之间的对话："他有自己的事……这就意味着他永远都会拿着手机。所以，我们之间的对话事实上真的很少。没有什么重要的内容。吃晚餐的时候，我就会说些'你在跟谁发短信？'或是'你的苹果手机用着还顺手吗'之类的话。"金习惯了这样有限的交谈模式，现在二人之间"更为深入的"交谈也就是谈一谈各自的一天都是如何度过的这样简简单单的小事。

你是谁？强加秩序

旧金山这些二十几岁的年轻人永远都在为时间所追赶。他们每周都要工作数十个小时，就连自己的另一半都很少有时间碰面。因此，当他们谈论起爱情和短信的时候，自然而然地都要说起发短信的效率问题。对于其他人来说，短信、邮件和信息的作用则是为杂乱的恋爱关系注入秩序与冷静。

2013年出版的小说《台北》刻画了后网络时代的情感，故事里的那对爱人利用技术来回避现实之中可能爆发的争吵。两人达成了共识，生气的时候就用打字来相互沟通。

> 艾琳坐在床脚，背对着保罗，保罗则仰面躺在床上，腿上放着自己的笔记本电脑。50分钟了，两人一直都在通过邮件进行沟通（他们达成了共识，每当有谁觉得自己无法平心静气地说话时，就闭上嘴巴，靠打字交流，现在这个生气的人便是保罗）。

艺术源于生活。一些情侣告诉我，他们会把争吵搬到网上（通常都是用Gchat或是其他即时通信工具），这样一来，他们便能将记录保存下来。这样做的目的之一是让争吵更加“公平”。有些人还会用专门用来记录争吵的应用程序。这类应用的理念是通过收集更多的数据来分析情侣间的争吵模式，以改善他们的关系。

30岁出头的塔莉亚讲述了自己和男友如何利用在线聊天环节解决了二人之间的分歧。“就以聊天取代争吵而言，我很喜欢这种方式，因为我可以尽情说出自己想说的话，而我也可以确定对方能够接收到我说的话。当我们面对面争吵的时候，我总会变得特别生气，完全记不得自己说了什么……我们过去总会有这样的争吵，而这对恋爱关系来说是毁灭性的。”网上聊天的时候，她可以组织好自己的想法，还能将它们记录下来。然而一段时间之后，她和男友却都对网上争吵生出了几分疑虑。他们开始觉得这样的方式有些尴尬，也开始想要重拾塔莉亚口中那种更为“自然自发”的争吵模式。然而，他们已经回不去了。两个人都明白，自己一定会怀念起线上聊天的“有凭有据”。于是，他们找到了妥协的办法。一旦交谈中的火药味开始变浓，他们就会给自己录像。这样一来，他们也能将自己的争吵“存档”。

> 我们都向彼此承诺，一旦我们觉得自己正处在那种具有毁灭性效果的状态时，便要停下来，休息一会儿，在镜头下继续那段面对面的交流。我们将过去通过短信和线上聊天进行争吵的优势（即有记录可循）抽取出来，并将其注入面对面沟通之中。

无论是对塔莉亚还是她的伴侣来说，有记录可循都为他们带去了更多的安全感。他们不再会被误解。他们正试着用技术来改善彼此之间的关系，让他们这段同其他恋爱一样凌乱的爱情更加有序。以一句我常常听到的话来说，他们的目标是让爱情之中的交谈更有效率，更受控制。

然而，效率的提高并不一定能够让我们更好地了解彼此、珍惜彼

此。这是因为人们通常不会以一种高效的方式将自己的内在展露在别人面前。这个过程需要时间，折返与重复都是必要的。当你将一件事情做了两遍甚至是更多遍的时候，你们之间的了解也会随之不断加深。

你去哪里了？

在一场关于现代爱情的单口喜剧表演中，阿兹·安萨里对场下的观众说，假如他们曾经在自己无法“投入”一段感情之中的时候，突然不再给对方发短信，就把手举起来。全剧场的人都举起了手。紧接着，他又对观众说，假如他们希望对方不再对自己感兴趣的时候也是以这种方式传达他们的想法的，就把手举起来。这一次，没有人举手。可见，我们习以为常的许多新常态都是我们自己一点儿都不喜欢的事情。

一名大三的学生斯隆只与埃文约会过4次，然而每一次的约会都持续了5个多小时。在斯隆看来，他们之间存着在一种难以解释的“化学反应”。在他们第四次约会的时候，埃文发起了一场严肃的交谈，讨论的是二人分别希望从这段感情中获得什么。斯隆说：“我告诉他，只要我们两个都能享受对方的陪伴，那么我就愿意和他在一起。他看上去舒了一口气，也对我的回答十分满意……然而他也说，他不希望‘贴标签’，而这句话从他的嘴里冒出来真是老套极了。”

当这段“不贴标签”的对话结束后，斯隆感到无比激动。她觉得自己和埃文正要开始一段很重要的感情。然而在那之后，埃文却连续几天都没有联系她。一般情况下，他都会给她发个短信或是什么的，就是为了打个招呼。最终，在一个星期六的早晨，当她刚刚结束晨跑回到家中的时候，斯隆打开手机想要看看几点了，这时她看到了那个绿色的短信对话框，上面显示的是一条她之前错过的短信。粗略看了一眼，她留意到了如下几个词——“很好的女人”“祝你一切顺利”，还有“并不是最好的时间”。

> 我放下手机，好像它是什么让人厌恶至极的东西一样，然后走进厨房，背靠着冰箱，一屁股坐在了地板上。我的心脏依旧在怦怦地跳着，然而却不再是因为方才的运动。收到这条信息的时候我真的很难过，因为这消息简直糟糕透了，还因为他选择以短信的形式将这个坏消息告诉我，更因为这与我本以为我们之间已经达成的共识背道而驰。

斯隆简简单单地回复了埃文的短信，告知他自己接受他的决定（“谢谢你的通知”“祝你好运”之类的）。然而，这样的一来一往却并没有为斯隆带去她所希望的了结。

刚刚发生了什么？一个问题始终在斯隆的脑海中挥之不去——埃文为什么不和她谈一谈？她觉得自己被看轻了。“如果他真的在乎我的话，为什么就不能试着和我谈谈呢？这样我也能想办法应对他的顾虑。”这样的想法也开启了其他几扇痛苦的大门。她不断思考着各种各样的可能性：“因为他不想要进行这样的交谈，他一定是想清楚了自己一点儿也不在乎我。”

除了被拒绝之外，斯隆还总是禁不住地想，埃文是否在那次以关于“标签”的讨论而告终的“滑稽对话”之中，误解了自己的观点。斯隆担心她给埃文留下了一种与自己谈恋爱就要做出承诺的印象。事实上，她也很愿意让这段感情慢慢发展。“假若我们在分手的时候有过交谈的话，我也就会少一些这样的疑问，甚至有可能完全不存在疑问。”尽管如此，斯隆还是觉得这条分手短信剥夺了自己说话的权利。她多么希望自己可以确定埃文并没有误解她的意思。然而，她最终得出了这样的结论：你不能在收到别人的分手短信之后再打电话回去和人家说“我想要和你谈谈”。

刚刚发生了什么？

我正在西雅图参加一场为期三天的会议，主题是社交媒体。其中有一位发言人名叫亚当，今年36岁，是一名建筑师。他想要与我分享自己受益于网上交流的爱情故事。说得更加具体一点儿，他想要向我展示他自己与泰莎恋爱过程中的电子档案，尽管这段爱情已经成为过去式。当时的泰莎是一名艺术系学生，二人共同度过了三年愉快而又充满激情的时光。

亚当表示，当他与泰莎在一起的时候，他可以成为那个最好的自己。如今，即便这段恋爱已经过去了三年，他依旧在探索这样一个问题——“跳出这段感情之外的我究竟是谁？”恋人们总会试图在一段恋情结束之后，继续做那个“更好的自己”，也就是那个有爱人陪伴左右时的自己。这样看来，亚当的问题并不怎么新鲜。

然而，鉴于亚当与泰莎的恋爱绝大多数都发生在网络上，这个老套的问题便也有了全新的转折。在网上的时候，亚当可以“编辑”自己。眼下，他不禁想要知道，他是否需要借助编辑过程中拖延的那一段时间来成为最好的自己。那时候，他和泰莎每天都在网上联系三五十次，二人之间留存的那份恋爱档案又在何种程度上改变了他审视过去、展望未来的眼光？

我与亚当第一次见面的时候，他刚一开口便引用了喜剧演员克里斯·洛克的一句话。洛克曾经说过，想要娶一个女人回家之前，你只需要问自己两个问题：“你喜欢和她上床吗？你喜欢和她共进晚餐吗？”在亚当看来，泰莎远远超越了这两个标准：和泰莎聊天的时候，包括或者说尤其是在用短信和邮件聊天的时候，甚至能够让人产生一种做爱的感觉。“和泰莎聊天的时候，我真的会流下幸福的眼泪，因为我觉得她是那样懂我，她还会以一种充满爱意的方式鼓励我、推动我。我感到她能够与我产生共鸣，还会用自嘲的方式来取笑我，我也是一样。”然而，克里斯·洛克也说了，在第一次约会的时候，我们传递给对方的不是真正的自己，而是我们的“表象”；我们会将最好的自己展现给对方。但是

时间一久，我们的表象再也支持不下去了，于是，“真正的我们”开始现身。正是这个时刻决定了这段感情是否可以继续走下去。数字连接的危险之处便在于，我们可以一直向对方传递自己的表象。这样一来，你便很难知道究竟是什么在维系着彼此，而这种未知的东西是否真的能起作用。

亚当表示：“对于泰莎来说，最重要的便是让她感受到同理心，感受到我是同她在一起的，共同分享，与她站在同一阵线。”每一对伴侣之间都存在某种契约，告诉他们怎样才能更好地走下去。这样的契约通常都是隐性的。在这段感情之中，亚当要向泰莎表现出同理心，而泰莎则要感激他所付出的努力，并在这一过程中做出指导。

最终，泰莎指责亚当没有足够的同理心，并与他分了手。三年后，亚当领悟到，两人分手是必然的结局。泰莎对他抱有的期望并不现实：“假如每一次交谈都要满足这样深刻的需求，那么肯定会有某一次的交谈并没有达到要求。”对于泰莎来说，每一次交谈都是她设置的一次考验。

亚当说，他曾经想要成为泰莎需要的那种“坦率”的男人。他安慰自己说，他已经尽力了，因为电子信息在他同泰莎交流的过程中给了他“暂停一下并纠正错误”的空间。“假如泰莎和我是在没有电子邮件和短信的年代（在一起的），我并不觉得我们会走到一起。”

过去的手机

我与亚当见过几次面。第一次见面的时候，他给我看了他第一次遇到泰莎时用的那部手机。这款机型早已被淘汰掉了，然而里面却“困着”他与泰莎最初的一段对话。分手后，亚当不知道怎样才能将这部手机同电脑连接在一起，所以做出了一个疯狂的举动：“我做的第一件事

就是疯了一样地把我们的短信记录誊写到了纸上……我不知疲惫地记录着我说了什么，她又说了什么，还要在这部破手机的发件箱和收件箱之间来回切换。之后，我把纸上记录下来的笔记打到电脑里，建了一个电子文档。”

亚当依旧还有一千多条短信没有来得及誊写，所以，在我们的访谈过程中，我们两人会看看他那部旧手机，再看看电脑里记录下来的电子文档，然后再回头看看那部手机。

亚当认真思考了一下自己发短信时的总体策略：“我试图达到推特的效果……我希望自己发出去的短信简短而有力。就像糖果一样……像礼物一样。”亚当表示，即便是在遇到泰莎之前，他的短信也是“精雕细琢”的。然而，一旦他是在给泰莎发短信，精雕细琢便不足以形容他的努力了。如今的亚当正被某种更为深刻的东西所蛊惑。他想要成为泰莎需要的那种人——“一个更好的自己，一个更有同理心、更愿意与他人分享自我的人”。亚当说，泰莎以发短信的方式帮助他成为那样的人。

我让他举几个例子。在我的研究进行到这一步的时候，亚当举的第一个例子与标点符号有关已经不是什么让人惊讶的事情了。我们可以看到，在发短信的时候，标点符号承担着很重要的作用，它们能够在很大程度上传达出面对面交谈中语气和姿势所传达出的所有信息。我们也会看到，能够从标点符号中解读出如此多的信息，意味着人们会将很大一部分注意力集中在那些看似毫不起眼的小事上，比如用句号替代省略号，而双方都应当能够理解其中所传达出的信息。为了向我展示泰莎是如何帮助他成为“更好的自己”时，亚当查看了一些信息，最终找出了一条感叹号用得很好的短信。他看上去兴高采烈：“你看！就连‘当然了’这样不起眼的话，一旦加上一个感叹号……我就可以感觉到，她能够理解我那种需要获得认同的心理。”

在另外一条短信里，泰莎写道：“刚停好车，一会儿给你电话！”亚当向我解释了他为何觉得这条短信的标点符号用得刚刚好：“这里面有

一种，怎么说呢……有一种愉悦感，因为我们马上就要见到对方了。”亚当承认，人们发短信时的准则是会改变的，重要的是要跟上当下的潮流：“我的意思是，谁说得好呢？没准5年之后，泰莎发的短信就是‘刚停好车，一会儿给你电话。’没准儿那个感叹号就没有了。”

亚当回忆起自己收到“刚停好车”这条短信的那一天，那段时间是他一生中最快乐的时光。他正徜徉在爱河之中，和泰莎的相处也正渐入佳境。之后，他又说起对自己来说，“编辑”是如何帮助他把事情做好的。

编辑自己，“变成”更好的自己

亚当说，在自己刚开始和泰莎谈恋爱的时候，泰莎有时候会将问题摆到他的面前，而他的第一反应往往都是提供解决方案。举个例子，泰莎曾经将自己同论文导师之间的误解讲给他听，而亚当也做好了提出建议的准备。亚当告诉我，向泰莎提建议永远都是错误的，那会让她觉得他并没有在认真听她讲话，只是在试图解决问题。“正确的回答通常是说自己很难想象她正经历着怎样的痛苦，但是我永远都会陪在她的身边。”然而亚当也承认，假如泰莎是在两人面对面交谈时提出问题的话，他便经常会忘乎所以，又开始给她提供建议。他说自己在网上的表现更好，因为在那里，他有足够的时间去思考并修正。

为了说明编辑是如何令他成为更好的自己的，亚当又举了几个例子。他调出了一条两人争吵过后自己发给泰莎的短信。亚当说，这次争吵之后，他很害怕，害怕接下来会发生什么。然而在他的短信里，他却给泰莎发了一张照片，照片上是自己的双脚，下面写着“在你看到穿着洞洞鞋和袜子的我时，请一定要控制好自己的性欲”，这是他缓解二人之间紧张气氛的方式。然而，亚当也说，假若是在现实之中，他的焦虑情绪一定会让他逼着泰莎原谅自己。他的慌张失措只会让事情变得更加糟糕。但到了网上，他却可以用幽默传递出自信的信号，告诉泰莎说他

相信二人会永远走下去。这样说来，短信传递出的并不是“真实的”亚当，而是亚当想要成为的那个自己。

亚当深感困扰，因为现实中的那个自己和他在网络交流中召唤出的那个自己之间存在着很大的距离。不过，我面前的亚当是一个沉稳而又体贴的男人。我们并不会在网上变出一个完全不同的自我。相反，我们在网上的身份只是自己的一面，只不过是我们很难在现实之中展现出来的一面罢了。这也就是为何网络世界可以为个人成长提供空间。人们能够在虚拟世界中培养自己期望拥有的品质，还会渐渐将这些品质带入“屏幕之外”的生活之中。亚当正逐渐意识到，现实世界之中的他或许要比自己想象中的更接近那个网上的亚当。

回顾过去，亚当意识到，他与泰莎之间网上交流的强度与频率令泰莎产生了某种幻想，认为两人之间的关系能够以“全然的共鸣”为目标。这样的幻想注定会令他们的爱情走向终结。不过，亚当承认，他自己并没有在两个人谈恋爱的时候戳破泰莎的幻想，反而试图活成泰莎想象中的那个他。就网络生活是如何让他的努力变得更加简单这一点而言，他总结道：“Gchat的对话框，这东西太让人心情愉悦了。”

爱人与同谋这两个概念之间总是有一条微妙的分界线，而恋爱双方的界限会逐渐变得模糊。恋人们总会在对方身上“迷失自己”。这样的爱情听上去似乎是一种令人向往的爱情，然而当它真正降临在你身上的时候，你会发现，你们之间的沟通开始受阻，因为双方都只能听到自己需要听到的东西，因为只有这样，你脑海中的幻想才能继续下去。不间断的短信并不会衍生出这样的关系，却会令你更容易陷入这样的关系之中。亚当也说起了泰莎是如何存在于“自己的手机里”和“自己的口袋里”。

于是，到了最后，在亚当看来，短信既促成了他与泰莎之间的爱情，也是导致他们最终分手的元凶。它令泰莎生出了一种“两人之间完全能够相互理解”的幻想。尽管亚当也在不断努力将自己包装成那个他

想要成为的自己，但是他与泰莎之间的相处实在太过亲密，时间也太过长久，让他最终暴露了真实的自己。而这个他也不是泰莎想要的。

人们总是觉得数字媒体能够为自己带来安全感，让他们能够只在他人面前展现出“适当程度”的自己。这便是“金发女孩效应”。邮件和短信让人们觉得凡事都在自己的掌控之中，然而当他们详细描绘自己在网上的交谈时，这些故事却通常都与误解或阻碍相关。那种一切尽在掌控之中的感觉也不过就是那样——一种感觉而已。

从理论上讲，数字媒体可以让你处在一个“恰到好处”的距离，然而事实上，至少是在爱情当中，它却鲜少可以完成这样的使命。假若两个人长期保持联系，时间久了，你几乎不可能维持那种“恰到好处”的距离。这样说来，“金发女孩效应”事实上是一种“金发女孩谬误”。当亚当犯下自己概念之中的“错误”时，这个错误便被记录在案了。他提醒我说，在网上，“一旦你白纸黑字地说了什么，你的每一个错误便都记录在那里了，供人阅读，供人回顾。这个错误永远都不会翻篇”。

我们真正需要了解的东西

除了与情感距离相关的“金发女孩谬误”外，人们对于网络交流还存在着另一个误解，即数据谬误。我们总是觉得网络交流为我们提供了大量关于伴侣的数据，能够让我们知道自己想要知道的一切，起码足够让我们把一切做得“恰到好处”。亚当手中关于泰莎的信息令他倍感安心，然而在很多情况下，他虽然可以收到泰莎发来的文字，却无法感受到她的肢体语言、面部表情，或者是说话时的那种抑扬顿挫。因此，他也总会错过自己真正需要了解的信息，假如两人是当面交谈的话，这样的情况便不会发生了。

两人分手之前在Gchat上有过这样一段不怎么顺畅的对话。虽然这

段对话让泰莎倍感恼火，亚当却依旧将其作为一段“好的对话”展示给我看。在他的描述之中我可以看出，他并不理解为什么自己说得越多，错得越多。为什么会这样呢？尽管当他与泰莎在Gchat上聊天的时候，两人的目标并不一致，然而亚当却依旧因二人之间一来一往的巧妙应答而分外安心。两个人聊了这么多！热烈的讨论掩盖了他们之间亲密感的缺失。

背景是这样的：泰莎因为公事出差在外，亚当便住在了她的公寓里。他们之间起了争执，而现在，也就是第二天，两人打算在Gchat上和好。当亚当把二人之间的对话展示给我看的时候，他还跟我说，当他看到自己“说出来的话”和泰莎的话有重叠之处的时候，他心里感到多么熨帖。

泰莎开门见山地向他靠近的那一刻是最令他安心的时刻：

泰莎：我不在的时候待在我的公寓里肯定感觉很奇怪吧，还穿着我的背心。

亚当：上面没写着你的名字呀。我在库普街的服装店里给你买了一件礼物。时髦得很。

泰莎：自从我胸部开始发育了“一点儿”之后，那种胸前写着名字的定制T恤衫就不适合我了，它们会把我的名字变得很色情。礼物！哪家店？库普衣橱？……

亚当：你是想要把“一点儿”那几个字加粗吗？

泰莎：是啊。

亚当：我想吻你。

泰莎：我也是。

亚当：那就吻吧。

泰莎：吻了。

亚当：好热……你不在的时候，我在你这里确实有点儿奇怪，但我很喜欢这地方。它真的很能反映你的气质和品位。你的那些书也真的很令我惊叹，让我着迷。还有你的内在。

亚当解释说，他说这最后一句话的意思是想要将泰莎的书和她的内在画等号，因为她总是会担心自己"没有那些书的作者聪明"。然而听到这番话之后，泰莎却开始竖起自己全身的刺："很遗憾，你不能把内在和书画上等号。"亚当安慰她说："人们都那么说。我想要打出（说出）永远的爱。"这一次，在亚当试着安慰她的时候，泰莎打断了这段对话。她回复道："你去忙你的吧。"

在这段对话之中，当泰莎在亚当的过誉之下感觉到不安时，她终止了对话，之后还想了想能够令自己感到安慰的事情。在打断亚当之后，为了和他告别，泰莎告诉他自己要"坐在外面看一会儿书。我真的很久都没有坐下来读几个小时的书，呃，或者是做上半个小时的伸展运动了。"他让她对阅读产生了焦虑感。所以她一定要说自己是去读书了，还要充满戒备地做出声明。她很难找到阅读的时间，工作太忙了。她只能一点一点地来。

亚当表示，自己和泰莎在这段对话之中都"尽了全力"。他说两人是在"相互分享""彼此支持""探索对方的需求"。然而，亚当没有提到的一点是，泰莎在他触碰到了一个可能会对自己产生威胁的话题时，便从他的身边逃开了。而在那时候，亚当却并没有退缩，反而加了一把劲儿，说了些泰莎或许并不相信的话——他将她的内在和她所拥有的那些书籍画了等号。假如泰莎就站在亚当面前的话，他又是否可以看到她绷起脸，从他身边退却，还移开了视线呢？

了断与档案

当“更好的亚当”（也就是那个精雕细琢的邮件与短信背后的亚当）也无法满足泰莎对共情（同理心）的需求时，这段感情便走到了终点。在他们最后一次通话的时候，泰莎告诉亚当，她需要的不只这些。

这通电话令亚当感到失落，之后甚至是气愤。他给泰莎写了一封邮件，告诉她，她所寻求的东西足够摧毁任何一段感情。“我告诉她，当她得不到自己想要的东西时，她就会开始耍性子，像个孩子一样。该死的，这些都是实话……但我却没有给她打电话说‘嘿，我想要跟你谈谈这个’。我为什么就不能当面把这些指控说给她听呢？”

亚当开始回答自己方才提出的问题。他说，在他写下那封饱含愤怒的邮件时，他甚至可以想象出泰莎立刻能收到它，却并不确定她会如何回复自己。而当她真的回复的时候却是通过短信回复的，她告诉他，他说的一点儿都不对，还痛斥了亚当一番。亚当不忍再看那条短信。他只是说：“她的回复很是直截了当，也很残忍。”他可以面对屏幕上那些刻薄的话语，却始终都不愿意再见泰莎，或许也是不愿听她亲口说出那些话。

亚当继续解释他为何要给泰莎发那最后一封邮件。当泰莎同他分手的时候，他深陷于自我怀疑之中无法自拔。或许泰莎是对的，或许他真的没有足够的同理心。“怎么说呢，每当我想要向她表露感情的时候，我总会觉得说话这种方式是不够的，于是，我就会以一种自己确定不会出错的方式把我的想法告诉她，也就是发邮件。”然而，这封邮件却败得一塌糊涂，它唯一的作用便是从对方口中引出了更多伤害自己的话语。

新媒体究竟对恋人之间的交谈产生了怎样的影响？它们让沟通更为深入，也增添了从前没有的即时性。然而，网上那些唾手可得的信息档案会令我们产生一种错觉，认为自己很了解我们的另一半。在网上，我们也更容易将那些残忍的话说出口。数字交流让我们不再感到拘束，似乎可以畅所欲言；然而，一点点的圆滑反而有可能会令爱情更加美满。

亚当表示，在网上发信息“会让你比现实中的自己更温暖一些”。然而，他也补充说，这种交流方式同时也会让你变得“更残忍一些”。

爱人在恋情刚一开始的时候便会为对方带去不安。当我看着亚当在手机与电脑之间来回切换的时候，我感触最深的一点是，在他思考自己是谁、想要成为怎样的一个人时，他会想要查看自己的档案，还要从旧手机中“困着”的那些两人最初相恋时的热恋短信看起。事实上，亚当从一开始便觉得，记录这种东西是他与泰莎恋情中的一部分。

> 即便在我们做这些事情的时候，我们也知道一切都是有据可查的。这个“据”就是我们之间的对话记录。我觉得这种东西很有影响力。我总是在回顾我们之前的对话……它是永久存在的。我们都很喜欢在手机上聊天，但是有些时候……我不禁觉得，我们被这种交谈媒介所吸引的原因之一是否……便是为了记住这一切……我很珍惜这种永久性……当她写下……“你很棒”的时候，她是在说“我有某种需求，而你可以满足我的需求”。有这样白纸黑字的证据是多么重要啊，它们会一直储存在我的Gmail邮箱里……只要我想，我就可以随时把这些话打印出来。

这样的档案令亚当觉得安心，他能够在其中看到那个他理想之中的自己。当然，他也充分明白这样的档案会“将另一条路堵死”。亚当表示：“当她在这种媒介上说出‘你不够好’的时候，这样的文字会让你伤心欲绝......你知道那不是她在气头上脱口而出的话。那是，怎么说呢，她在斟酌后说出来的，其中包含着一定程度上的深思熟虑。”

亚当认为，数字化的交流在这段感情之中给他带来了帮助，因为亚当能够有充足的时间雕琢自己要说的话。然而，这同时也意味着泰莎的短信和邮件也是经过雕琢的。这一点看上去似乎简单易懂，不过亚当也承认，自己从前并没有过多地思考过这个问题。他总是更愿意相信，泰莎发来的信息都是“发自肺腑”的，比自己发给她的那些信息要自然得

多。但是现在亚当说："我的头脑正在飞速运转。我在想，'哦，该死的……我也许不应该那样珍视那些邮件。也许那些文字并不像我想象之中的那么自然而又真诚'。"亚当不禁想要知道，自己是否已经成为那些恋爱档案的俘虏，而他也开始问我："怎样才能真正了解一个人？"

第四篇
三把椅子

教育和工作



第8章 教育

技术的引力到底多么难以抵抗？

我要看看谁需要我。我们抵抗不住技术的引力。

——麻省理工学院的一个大三学生，在解释她为什么上课期间查看短信时如是说

据我所闻，真正的好演员真的是传道有方。

—— edX公司总裁阿纳特·阿加瓦尔正考虑用演员代替教授在网上授课。edX是哈佛大学和麻省理工学院联合创建的网络教育平台。

我在麻省理工学院开设了一个有关科技和回忆录的研讨班，人数最多20人。我们会先阅读科学家、工程师和设计师的回忆录（有位学生最喜欢的是奥利弗·萨克斯的《钨舅舅》(注)），然后学生们会讲述自己的故事。

麻省理工学院的学生背景各不相同，有人过着贫困的生活。上个秋季学期，来上课的学生们的故事尤为辛酸。有个学生是和家人从苏联逃到美国的；还有个学生曾深陷于贫困的深渊，有很长一段时间他只能睡在自己的车里。不过，尽管面临种种困难，这些学生最终都找到了通向科学、工程或设计的道路。有时，灵感来自老师、父母或朋友，有时则来自对某个东西的着迷——一辆坏掉的汽车、一台旧电脑，或是爷爷的

闹钟。学生们看起来很理解对方，似乎大家产生了共鸣。我以为这门课起作用了。

后来，学期过半，有几个同学想见见我。他们想告诉我，他们上课时一直在发短信。他们觉得这样做很不应该，因为发短信时讨论的都是很私人的事情。他们说，不管上什么课，他们都会发短信，但是在这门课上，这样做似乎不对。我们决定，这件事应该在课堂上讨论一番。

在那次讨论中，有更多的学生承认他们上课时也发了短信。有几个人说，他们听说发短信这件事后很伤心。毕竟他们谈论的是童年时代最艰难的日子，谈论的是被虐待和被抛弃。不过，即便他们都承认发短信有些不妥，但仍觉得上课看短信是很正常的，从高中时起这就已经是常态了。但是，为什么要在这样的课上这么做？这是一个小的研讨班，他们谈论的都是各自的生活。

在后来的交谈中，我的学生把不间断的连接看成必需品。如果不挂念着别处，这些学生就会觉得无法存在于当下。对于某些人来说，三分钟不查看手机，都显得太久了。有些人说两分钟一看是他们的标准。带平板电脑上课的人表示，查看社交网络已简单到了在屏幕上点击一下脸谱网图标。他们想看看，谁联系了他们，这样会觉得安慰。

我们决定上一堂禁止携带电子产品的课，中间会有短暂的休息时间，大家可以查看手机。我发现了些许改变：大家的交谈变得更放松，更连贯。学生们不紧不慢地完成了思考。他们告诉我，他们觉得释然很多：当没有手机引诱他们的时候，他们更能控制自己的注意力。这颇具讽刺意味，因为从某种程度上说，我们理所当然地都把手机看成给我们更大控制权的工具。

我的学生之所以难过，是因为在这个班上，他们觉得平时上课精力不集中（看手机、听同学说悄悄话）是不对的。这样做贬低了其他同学的人生故事（以及他们自己的故事），还让他们觉得跨越了道德底线。

他们可以想象，有一天即使在你身边的人觉得难过时，你还是会抵不住手机的诱惑。

人们的注意力面临重重危险。我们的关注点不仅反映了我们决定要学些什么，还表明我们看重什么。

多任务处理的迷思

如今，注意力缺乏的现象十分普遍。在大学课堂上，由注意力不集中导致的问题更为特殊，因为为了把这些学生、教授和教育资源集中到一起，人们毕竟花费了太多的金钱和时间，付出了太多的努力。不过，大学课堂也和其他所有地方一样，如果我们手中拿着电子产品，我们就想同时做好几件事。

但是，在多任务处理的过程中，我们追求的却是一种幻象。当我们觉得自己同时在做好几件事的时候，其实思绪是在飞快地从一件事转移到另一件事上，随着新任务的加入，我们的表现也随之下降。多任务处理让我们的神经处于兴奋状态，所以我们认为自己做得越来越好，但其实却是越来越差。我们发现，同时做许多件事的人不仅很难决定如何安排自己的时间，慢慢地，他们还会“忘记”如何读懂他人的情感。学生们认为上课发短信并不影响他们理解课堂上的交谈，我的学生就是这样，但他们错了。多任务处理的迷思本身就是个神话。

不过，多任务处理在课堂上已经成为常态。到2012年，大学生中10个有9个都会说，他们上课时会发短信。

随着多任务处理渐渐成为生活的常态，发短信的普及成为一个里程碑。我们在康涅狄格州遇到了一群高中毕业班的学生，他们在2008年假期买了智能手机，这让他们在接下来的春季学期有了一种新的体验。当他们在学校时，不管是上课还是下课，都在不停地发短信。他们上学期

间花了太多的时间发短信，学校因此出台了一项“上课不准发短信”的政策，但是年轻人却视而不见：有的人说自己从来没有听说过这项政策。安德鲁说：“大多数学生不用眼睛看屏幕就能发短信，所以……我们可以眼睛看着老师，但拇指在桌子下面飞快地打字。”

这群学生中有一个比较用功的，名叫奥利弗。他坚持说，虽然他上课发短信，但老师不应该针对他这个人。老师把讲义放到网上，他“已经知道”课堂上要讲些什么，所以他“几乎整堂课都觉得很无聊，想干点儿别的事，所以才一直在发短信”。奥利弗确实承认，一旦他在发短信，集中精力的可能性就几乎消失殆尽了。“发短信或者等待别人回复时，你无法集中精力在当前的事情上。其他地方正上演着各种各样的事情，你可能想通过手机都了解一下。”

尽管他刚刚出现注意力问题，即使那是在2008年，他就预料到那时的状态会一直持续到将来。他设想，从眼下开始，只要他觉得无聊，就会立刻增加一个层面的交流。所以，对他而言，“无聊已经过去了”。他说，每一代人都有各自应对无聊的方法，尤其是应对上课时的无聊。有的年代，学生会在课堂上传纸条、涂鸦或是开小差。他们这一代会发短信或是上脸谱网。他说自己这代人“很幸运”。“我们拥有消除无聊的神奇的新方法。”

他的朋友艾丹并不同意他的观点。艾丹认为，这种“神奇的新方法”意味着我们都已经失去了注意力。也许奥利弗并不无聊，但他有没有注意到班上并没有人在全神贯注地听讲？

进入大学以后，这一代很早接触智能手机的学生更是无法忍受那些很快会让他们觉得无聊的情况。我们前面说过的朱迪，我是在她大三时采访她的。课堂节奏只要进行得慢一点儿，她就会立刻打开手机，把社交媒体应用全都点一遍，就只是为了查看一番。朱迪说，她喜欢这种“快速切换”的感觉。不管上课有没有意思，她都觉得没有哪堂课能比得上这种感觉。为什么呢？上课“只是一种刺激方式而已”。

所以，退出课堂交谈可能起始于一个无聊的瞬间，因为朋友联系了你，或是像我的回忆录研讨班上的一位学生所说的，“你只是想看看谁需要你”。一旦你开始挨个点击应用程序，你就不想再停下来。

在课堂上，那些思想不集中的学生还会让别人也分心。研究显示，当学生在课堂上用笔记本电脑同时做多件事时，周围的所有人学到的东西都会变少。一个大四的学生说：“我去听过一次非常棒的演讲，看到周围有人上网买鞋子，我心想，‘开玩笑呢吧？’我很生他们的气，不过后来我觉得自己这样有点儿自以为是。当我从生别人的气转为生自己的气时，我发现错过了一分钟的讲座内容。这时，我真的生气了。”

我们可以看到在这场情绪考验中，思绪很容易就会被打断。不过，即使是那些没有被搅扰的人，当他们看到其他学生上脸谱网或查邮件时，也会有两件事闪过他们的大脑：这堂课可能很无聊，我似乎也应该上上网。尽管研究显示，多任务处理对学习不利，但人们还是认为多任务处理是件好事。美国电话电报公司推出过一系列广告，其中一个年轻人在和一群小学生谈论他们知道的事，或许谈论的是小学生知道大人想要证实的事情。大人和小孩都认同“越快越好”，还都认为最好是同时做好几件事。这种幻象真的很难打破。

因为同时做好几件事会让人感觉良好，所以我们也不愿意打破幻象。我经常听到大家说同时做好几件事是上瘾的。就多任务处理而言，我不想用上瘾这个词，因为我觉得这样谈论技术的吸引力，会让人们觉得很无助。这会让他们觉得，即使反抗也是徒劳。这样想是错误的。在这件事上，抵抗并不会没有用，反而极为高效。作家、艺术家、科学家和文学家公开表示，他们为了创作曾断开电脑的网络连接。小说家扎迪·史密斯在新书的致谢中，感谢了“Freedom”（自由）和“SelfControl”（自我控制）这两款可以关闭苹果电脑网络的软件。

将玩电子产品比作吸毒，这一类比之所以不成立，还有其他原因。如果吸食海洛因上瘾，你只需要做一件事：停止吸食海洛因，因为你的

生命面临危险。但是，笔记本电脑和智能手机是不能不用的。它们实实在在地存在，已经成为我们创意生活的一部分。我们应该做的是，在使用它们时有更加明确的目的。

不要把电子产品看成毒品，我们应该直面现实：我们面对的技术很容易把我们吸引过去，但我们不总是尊重事实。未来我们应该认清自己的弱点，这样我们可以带着对这些弱点的认知来设计科技产品和环境。比如，既然我们知道多任务处理具有诱惑力，对学习无益，我们就应该推行“一次只做一件事”。

值得欣慰的是，意识到自己抵挡不住技术诱惑的往往是孩子们，想方设法促进改变的也是孩子们，虽然大人们正向相反的方向引导他们。实际上，在批评多任务处理这件事上，我就看到孩子们起到了带头作用。学校给14岁的雷娜发了一个苹果平板电脑，八年级的全部课程内容都在上面。不过，那上面也安装了邮件应用和她喜欢的游戏，包括“糖果传奇”在内。为了有效学习，她把所有的阅读作业都打印出来，然后把平板电脑搁置一旁。她是从姐姐那里学着这么做的，姐姐用苹果平板电脑学习时也经历过同样的注意力分散问题。雷娜是这样描述这个问题的：

> 同学们真的很喜欢（苹果平板电脑），因为……他们在课堂上用它来查东西非常快，不过他们真的很容易分心。就像我姐姐，她有个苹果平板电脑。她说虽然她和朋友们的短信功能被锁定了，但他们还能使用学校的邮箱。他们可以坐在教室里，假装在搜索信息，其实他们觉得无聊，在互发邮件。有时他们会把模拟测试的截屏发给还没上过这堂课的朋友。
>
> 不过，我姐姐还说，即使她和朋友在准备考试，“他们也会把苹果平板电脑上的资料打印出来”，因为苹果平板电脑上让人分心的东西太多，可以下载的软件也太多，在上面学习太难了。

这位学生知道，如果上课时手中有电子产品，就很难集中精力。这种产品会让你想到游戏和消息，其设计的初衷就是鼓励人们在做一件事的同时还做着其他事。雷娜在学校用苹果平板电脑的经验有很多好处：她在不用这种电子产品的情况下度过了学校生活。她记得，自己曾经没那么容易三心二意。她懂得做比较，还有姐姐作为她的良师益友。但是，渐渐地，像雷娜这样学生成了例外。一上学就开始使用苹果平板电脑的孩子将不会知道，他可以使用只允许一次做一件事情的媒体，“逼迫”自己集中精力，而这些需要有一个经验更丰富的长辈来告诉他。

学生们把作业打印出来，以便脱离电子产品，教育工作者看到这一点应该停下脚步想一想他们出于好心的做法：关闭图书馆，宣扬书本已经过时，试图让教育更有效率。

单任务处理的对立面：过度注意力

很多教育工作者都迈出了和解的一步：他们发现学生们在课堂上上网、发短信，于是说“好吧”，毕竟以前学生们在上课时也会以其他方式开小差，这就是21世纪的方法。但是，有些教育工作者并不止步于对令人分心的数字媒体睁一只眼闭一只眼，他们看到了一种新的“感知力”（sensibility），即碎片化的注意力，想借此采用一种新的教学方式。

所以，文学理论家凯瑟琳·海尔斯指出，碎片化的注意力是21世纪人们的感知力，回头去看课堂上的“深度注意力”，它只能是一种无助的回忆。（我的怀疑就从这里开始，因为我想到了雷娜和她的姐姐，她们会把阅读作业打印出来，为了不让苹果平板电脑分她们的心）。海尔斯说，学生们正以一种新的方式思考，即“过度注意力”。鉴于课堂的现实情况，教育工作者面临一个选择：“要么改变学生，让他们适应教育环境；要么改变环境来适应学生。”

换句话说，对海尔斯而言，没有真正的选择。教育必须接受过度注意力这一文化。对于如何利用建设性的方法做到这一点，海尔斯举了一个例子。她讲述了南加州大学在课堂上配备电子产品的实验。

> 一种互动方式是“谷歌操作”（Google jockeying）：其中一个人在演讲，其他参与者在网上搜索合适的内容，放到屏幕上，比如包括例子、定义、图片或相反观点的网页。另一种互动方式是“回馈信号”（backchanneling）：当演讲者说话时，其他参与者打出自己的评论，针对当前的演讲内容进行实时评述。

毫无疑问，“谷歌操作”契合我们所说的情况。学生们说，如果课堂上出现了无聊时刻，他们就想逃开。“谷歌操作”间接指出，我们可以逃离这些无聊的时刻。即使是颇具经验的老师都开始提高自己的PPT（一种演示文稿软件）制作水平和讲课内容水准，试图和学生的电子产品一较高下（当然，他们并不一定会承认）。像海尔斯建议的，我们可以告诉学生们在课堂上上网搜索反对观点、图片和评论，或是给出自己的评论。

学生们抱怨除了课堂上的交谈，他们还需要更多的刺激。对此，我们还有一种回应的方式：告诉他们可以把无聊时刻看成自省的机会，开发新思路的机会。

如果课堂上出现了无聊时刻，我们不应该用更炫的技术手段（比如谷歌操作）去吸引他们的注意力，我们应该鼓励学生努力度过这段安静或分心的时刻。我们可以帮助他们重塑信心，让他们相信独自思考终有回报。我们可以坦然地告诉他们会在课堂上遇到无聊的时刻，应该“直面”其中的挑战。一位化学教授这样说过：“在我的课堂上，我希望同学们能够尽情遐想。如果他们错过了课上的重点，可以回去看讲义。当他们陷入思考的时候，也许正是对课程内容进行一种私人化的联系。”

在既擅长深度注意力又擅长过度注意力的人（海尔斯当然也是其中之一）的眼中，过度注意力是新兴事物，所以往往是令人兴奋的。不过，他们尚有选择。他们在两种注意力之间转换。但那些在多任务环境中长大的孩子可能就别无选择了。

充斥着多个任务以待处理的生活，会限制你的选择，让你无法深度集中精力。最佳状态是集深度注意力和过度注意力于一身。这就是多重注意力，也应该是我们的教育目标。你可以选择同时做多件事，也可以集中精力做一件事。你知道什么时候该选择哪种做法。

不过，具备多重注意力是很难达到的。过度注意力让人感觉良好，但不经练习，我们甚至连保有深度注意力的能力都会失去。

谷歌的埃里克·施密特在一次大学演讲中曾表达了自己的担心。施密特告诉学生们，因为飞机上没有网络，所以他乘飞机时会读本书。现在，当飞机上有了网络以后，事情就发生了改变。“现在我坐飞机时一直都在上网，处理邮件，和别人互动等，但不会看书了。我觉得我们应该想想办法。”施密特说这番话的时候，正在推介自己的一本书，这本书主要讲述了技术如何“重塑”了人类，甚至在副标题中就体现出了这一点。施密特对于自己为了邮件和消息而放弃了读书的时间并不觉得开心，但他坚信技术的前进方向。

经济系研究生伊丽莎白对技术的前进方向并不是那么确认。她认为，工作中“自然而然的多任务处理”削弱了她的认知能力。

在读研究生之前，伊丽莎白曾是一名顾问。这份工作让她习惯了同时处理多重任务的生活。“比如，我可以自如地处理客户的邮件；搜寻行业数据，将其插到一场紧急会议要用的PPT中；研究晚上和闺密去哪家餐馆吃饭；同时还能准备当天需要完成的文件。因为日复一日的多任务处理状态，我养成了一个习惯——略读。”直到再次回归学校，伊丽莎白才完全意识到自己多年来的工作习惯，即过度注意力无处不在的生

活，产生了什么样的后果。在读研究生期间，有一次她选修的伦理学课的作业是阅读柏拉图《理想国》的片段。

> 习惯使然，我匆匆地浏览了那一章，后来发现自己没有记住多少东西，于是又读了一遍，甚至还做了点儿笔记。不幸的是，上课那天，我没带自己的笔记本。虽然我记得整章内容的要点（适度是好的；奢侈的欲望是不好的），但我很难想起其中的具体内容。不在手机上看一看那个章节，或是不在维基百科上查一查柏拉图，我就没办法加入课上的讨论。能够随时查到信息固然很好，但是大脑里如果没有留下一丁点儿信息，我就无法在知晓它们的基础上将其联系起来，以形成新的观点。

我和伊丽莎白说话的时候发现，她除了不满意自己的课堂表现之外，显然还有更多需要担心的事。如果她无法“在知晓它们的基础上将其联系起来，以形成新的观点”，她知道自己将无法进行某种交谈，那种在她看来可能是最重要的交谈。

注意力并不是我们为某一领域所学的一种技能。当多任务处理成为我们的基本方法时，当我们接受过度注意力时，我们甚至无法在需要的时候集中精力。所以，我们很难坐在那里，倾听孩子们讲述学校里的故事；我们很难坐在会议室里，倾听同事的观点。他们的故事，在我们眼中，似乎过于缓慢。就像中学生因为缺乏练习而没有学会交谈的本领一样，大学生也丧失了坐在教室里关注一场复杂辩论的能力。研究显示，不管网络教育视频有多长，大学生只会看6分钟，所以现在的网络课程都是6分钟一段。但是，如果习惯了6分钟的信息间隔，当碰到更长的内容时，你就会失去耐心。一个大四的学生这样评论朋友们对“简短”的钟爱：“如果他们能够选择的话，交谈会以一条推特开始，以一条推特结束。”

塔夫次大学的认知神经学家玛丽安娜·沃尔夫长期以来一直在观察

学生的碎片式注意力的时长，但觉得自己并没有这方面的问题。直到一天晚上，她坐下来读赫尔曼·黑塞的《玻璃球游戏》，发现很难读进去，黑塞可是她最喜欢的作家之一。沃尔夫很惊慌，她想知道自己是不是因为上网而毁掉了专心阅读的能力。当埃里克·施密特发现自己很难坚持阅读时，他说："我们应该想想办法。"沃尔夫则立刻行动起来。她开始研究浏览、扫视和滚动式阅读对专心阅读的能力有何影响，也就是她称为"深度阅读"的能力。她的论点是网上生活加大了保有深度注意力的难度。因为大脑是可塑的，在我们的一生之中，大脑一直都在改变，所以它会根据我们的注意力情况"重新连接"。

沃尔夫、海尔斯和施密特都发现了深度注意力的问题，但下一步究竟如何做，他们的方向各不相同。海尔斯提出，我们应该有意识地在教学上做出改变，以适应这种新的能力。施密特耸耸肩说，最后技术会把我们引向正途。沃尔夫则聚焦于大脑的可塑性，因为她的角度与前两位的不同。如果大脑是可塑的，那说明在任何年纪，我们都可以将其设置为深度注意力的模式。换句话说，如果我们认为深度注意力很重要，我们便可以培养这种能力。实际上，沃尔夫就是这样做的。她发现自己无法静心阅读黑塞的作品，但还是坚持下去。她说，经过两周的努力，她就重拾了深度阅读的能力。沃尔夫的经验说明，我们应该提倡支持单任务处理和深度阅读的教学方式。不过，如果我们真的看重这两点，我们必须主动做出选择。

放养式学习

热衷于过度注意力的并非海尔斯一人。约翰·帕尔弗里和厄尔斯·加瑟在《网络原住民》一书中，热情洋溢地描述了一种新的学习者。他们在这里学点儿，去那里学点儿，从维基百科上汲取点滴信息，在喜剧频道看到一个片段，在推特上看到一条信息，在谷歌搜索引擎上搜索信息。总之，这些新一代的学习者读标题，看图片，他们一边瞎忙活，一

边彼此联络。他们仿佛被放养一般。当他们需要深度理解时，他们会停下来，潜心研究一番。帕尔弗里和加瑟指出，没有理由认为从几个可靠来源收集信息、喜欢深度阅读的上一代人的学习方式更好。其实，两代人只是风格不同而已。

但是在实践过程中，放养式学习很难搭建起事件的框架，比如说思考历史或当下的事件。有时，最初的问题十分简单，比如不知道剧中演员的名字。一位高二的老师这样说道："我的学生现在正面临困境，他们不约会，没有地理概念，也不知道如何衡量事物的重要性。"

问题并不在于上网，而在于时不时会出现的碎片化信息。实际上，一个较长的故事，就是那种你可能会在书中较长的文章中遇到的那种故事，也许是更好的选择。这位老师说的是，她的学生心中无物，无法从整体上考虑问题，所以很难阐述自己的观点。但是，学生们仍然跳过这位老师所说的"基本内容"，认为网络总有一天会为他们提供这些信息。网络成为他们的"信息假体"，他们认为拥有这些假体不必付出任何代价。

我们前面提到过莫琳。32岁的莫琳觉得如果没有手机，她"就觉得没有什么可说的"。她在自己和母亲之间做了个比较。母亲背了很多诗歌，莫琳却连一首也不会。除此之外，她说上学时从来没有人要求她背过什么东西，包括"历史事件的时间或地点"。当她需要某个信息时，可以上网查找。所以，如果没有手机，她会觉得很空虚。但是，手机在手时，她虽然动动指尖就知道一切信息，但大脑中却没有形成时间轴或全景图，无法将这些信息插入其中。对她而言，美国1863年发生的事件只是独立存在的，仿佛就飘在那里，与她所知道的美国南北战争毫无关联。

当我和今天的高中生和大学生交谈时，我看到很多像莫琳一样的人。他们认为需要查东西时，总会有手机在手。也许有一天，我们会后悔自己不知道事件的"来龙去脉"。就目前来说，初中和高中的老师正努

力给出充分的理由，说明为什么学生们应该记住人物、时间和地点，也就是事件的要素，说明学生们为什么应该放慢脚步。

“他们想要正确的答案，立刻就要！”

针对教育领域的技术使用情况，我和美国东北部独立高中的20位教师和管理人员开了一次座谈会。他们担心，学生们过于急躁。会上大家各抒己见：“他们认为，没有什么东西应该慢慢完成。”“他们没有什么特别的兴趣倾听对方诉说。如果他们有问题，会想要正确答案，立刻就要！”他们直接想要答案，“而不想要那个通过理解得出答案的过程”。搜索结果出来后，想法也立刻随之呈现。“他们并不重视论证过程是如何进行的，也不看重偶尔需要的曲折辗转。”

老师们认为，他们所说的“PPT狂热”对学生的用处不大。从小学开始，老师就允许学生用PPT报告代替笔头作业，比如读书笔记。当然，项目符号有助于我们组织自己的想法，但是PPT报告具有自身独特的思维方式，这种方式看重的是速度和简洁。

这次座谈会结束时，与会人员就下一步如何做达成了某种共识：这些教育工作者认为，课堂上需要留出更多的时间让学生陈述自己的观点，倾听他人的反对意见，然后再完善自己的观点。他们需要练习提出观点，并为之辩论。换句话说，学生需要花更多的时间进行面对面的交谈。

虽然所有学生都可以随时上网，但教育人员坚称，这种能够轻松获取信息的方式并不是教育。你需要拥有坚实的事实和概念基础，在知道需要它们之前就应该把它们存放在大脑之中。我们思考时，会用到储备的知识；同时我们也会根据自己的知识提出新的问题。当他们说到这一点时，我想到了莫琳。她希望知道更多的知识来构建“体系”，她想要更

多的“知识用于思考”。这就是她母亲牢记的诗歌在她眼中所代表的价值。她的母亲拥有更多的思想。

利用网络提供即时信息的做法，在谈及医学教育未来的医生当中也引起了类似的担忧。医生越来越多地依靠掌上设备中的数据库，尤其在初诊时。有一位哲学家把这些数据库称为“电子记忆”。医生们输入症状，电子产品会建议可能的诊断结果以及治疗方法。89%的住院医师把一种叫作“UpToDate”（实时更新）的电子记忆工具当作回复临床问题的首选工具。但是，这种“即时”和“充足”的信息能教会年轻医生自己组织思路，自己得出结论吗？

快速准确的判断取决于大脑是否装满了大量的事实。如果你打算依靠电子记忆，那么你可能不会花时间构建自己的记忆。除此之外，你还可能不再觉得有必要自己去记忆。

塔夫茨大学的医学教授杰尔姆·P·卡西勒指出，医生过去通过阅读医学杂志，整理其中的内容，在自己的大脑里建立一个数据库。在卡西勒眼中，这种间接的学习是种特色，而非缺点；是份资产，而非问题。卡西勒强调说，在医学领域，“我们往往不知道我们需要什么信息，我们在某一时刻为了特定信息所做的搜索可能对后来没有太大的用处。”搜索可以回答我们的问题，这是其使命。当我们依靠电子记忆时，我们失去了广泛的、未加过滤的信息。正是这些信息为我们的创造力和意外发现创造了条件。尼古拉斯·卡尔放大了对搜索和记忆的担忧，他说：“要保持活力，文化必须在每一代人的大脑中更新。如果把记忆这件事外包出去，文化就会凋谢。”

抛开机器，迷上记笔记

哈佛大学法学院的卡罗尔·斯泰克教授，热衷于推行一种单任务形

式。在学生们习惯在课堂上用纸笔做笔记的时候，单任务形式是很自然的。与很多其他法学院一样，哈佛大学的法学院过去几十年一直自豪于校园里所有教室都可以上网。多年来，斯泰克教授一直允许学生在课上用笔记本电脑记笔记。

我和斯泰克教授以及其他法学教授聊了聊。他们以前都允许学生上课用笔记本电脑记笔记，这似乎是很自然的事情。毕业之后，学生们已经习惯了这种方式。教授们不希望扮演“思想警察”的角色，检查学生们上课时有没有上脸谱网。他们一直认为，如果一个学生无法在法律课上聚精会神地听讲，这很快就会成为他的问题，他将会被落下。

斯泰克教授解释说，她的角色彻底发生了改变。她发现，用电脑记笔记的学生不仅仅有注意力方面的问题，他们还从根本上丧失了记笔记的能力。斯泰克教授的原话是这样的：“用电脑记笔记的学生似乎要被迫完完整整地把课上听到的话全部记录下来。他们想要做一份课堂文字实录。”简单点儿说，学生们把自己放在了法庭速记员的位置。对斯泰克教授来说，这本身就是个问题。她希望，通过做笔记的方式帮学生把课堂上的内容串起来。在她看来，记笔记可以训练学生用自己的方式整理一个话题。这样可以培养倾听和思考的艺术，这对他们未来的律师职业生涯很重要。

此外，斯泰克教授还说，这种“转录”的欲望有一个奇怪的副作用：她的学生们不希望有人在课堂上打断他们。斯泰克教授说：“如果你叫他们，他们有时候会厌烦，因为这打断了他们的记录。如果记笔记的目的是要抓住一节课的主旨，你会记得自己要参与其中，并使之成为课堂的一部分。如果你就要做一份课堂的文字实录，课堂参与会让你脱离自己的这份工作。”

斯泰克教授讲述了她如何改变了自己的想法，认为用电脑记笔记阻碍了她想在课堂上达到的目的：

> 有个大一新生生了一场重病，几个星期都无法来上课。同学们自发团结起来，轮流为她记课堂笔记。有一次下课后，那节课负责记笔记的女孩来找我。她很沮丧，问我能不能把我的教案寄给没来上课的那位同学。她的电脑没电了，又没带电源，所以课上没法记笔记。我脱口问她，为什么不用纸和笔做笔记呢？那位同学茫然地看着我，显然她从来没有考虑过用纸笔记笔记，她现在已经没有这种能力了。

这件事中至少有两点颇具讽刺意味。首先，用电脑记笔记的背后隐藏着一种幻觉：在机器的帮助下，笔记不仅可以记得更快，也会记得更好。其实，我们根本不是在记笔记，而是成为记录机器。其次，当某一天机器能够代替我们记笔记时，也并不能达到我们想要的目的，因为记笔记是我们学习如何思考的一部分。

因此，斯泰克教授现在不允许学生在她的课堂上使用电子产品。她笑着说，她是逐渐走到这一步的。她先告诉学生在课上不准用电脑，于是他们把笔记本电脑收起来，但课上还是会看手机。她说："我觉得这一点很神奇。"她的学生正像律师一样考虑问题，他们遵循的是条文，而不是其中的精神。"所以，后来我不得不清楚地说明，我指的是所有的电子产品。他们听到后似乎很吃惊。他们已经习惯了低头看手机。对他们而言，上课时拿着手机，似乎并不像是拿着科技产品。"大家都在大谈特谈电子产品的好处，这些产品用起来如此顺手，如此方便，似乎已经化为无形。我们通常会认为这是一件好事，但是如果我们"看不见"电子产品，我们就不可能觉察到它们对我们产生的影响。我们开始认为，使用电子产品时的思维方式就是"自然"的思维方式。

斯泰克教授说，在禁止使用电子产品的课堂上，"你叫他们时，他们不再会再觉得厌烦"。她现在很乐观，坚信用笔做笔记可以逼迫学生成为更好的倾听者。"要想做一份完整的笔记，他们还没有那么快的速度，所以他们只能选择最重要的信息。"她说话的时候，我想到了10年

前一个高中生对我说的话。她告诉我为什么她喜欢带笔记本电脑去上课。“我喜欢电脑的一点是，用它可以把所有信息记录下来。”当时，我并没有驻足研究这句话。有些代价是需要一定时间才会呈现出来的。

慕课引发的遐想

如果我们试图设计一种完全适合过度注意力的教育科技，很可能就会想到慕课，也就是大规模开放在线课程。一般来说，如果上一堂你最初所想象的那种“慕课”，你——可能还有成千上万的学生——都会观看简短的网络视频，根据视频内容进行考试，结束后会开始下一个单元。一般会有阅读材料、分享观点的讨论区，以及补充练习。如果你离开屏幕，去查看信息或发条短信，没有人会觉得无礼。你可以把视频再看一遍。如果你同时开着几个窗口，也没有教授或是同学会觉得自己受到了轻视，像我开设的有关回忆录的那门课上，就有这个问题。哈佛大学的一门大型慕课的老师曾赞赏地说：“你随时都可以离开，每隔几分钟，或是10分钟、30分钟，你都可以休息10分钟或15分钟。我觉得这就是网络学习的一大优点。”

实际上，2012年，就是我的学生坦诚地说自己无法做到一堂课完全不发短信的那一年，《纽约时报》将其称为“慕课年”。慕课除了与我们的新注意力方式十分吻合之外，还很契合当下的环境。大学的管理者在财政压力下，认为网络教育是缩减成本的一种方法。如果把慕课的成功当作衡量标准，我们就有了一种衡量教师生产力的新方法。慕课之所以能够激发教师，是因为这是一种尝试新想法的方式。当然，还能够拥有更多的受众。因为学生上慕课时，其一举一动都会被记录下来，包括每次按键、完成练习的时间等，所以很容易就能检验改变教学方法之后的影响。网络教育拥有着令人兴奋的前景，它有益于教育资源匮乏的地区，比如偏僻的村庄、落后的社区或是养老院。

有些慕课是针对远程学习设计的。如果是为住宿学生设计的，学生们上完网络课程后会来到教室讨论想法，一起做项目，检查课后作业。教室不像我们过去所想的那样，是“传授知识”的地方，而是发生了“翻转”。有人称之为“混合式”课堂，因为其中既有线上也有线下元素。我们希望把教室变成项目学习法和新式交谈的摇篮，比学生以前的学习和交谈更具活力。我的很多大学同事希望，混合式课堂可以结束传统教学法那种“被动”的方式。

所以，当我做这项研究时，当我沉浸在对当今交谈的思考中时，我所在的行业正大肆宣传一场革命（也有人将其说成一场海啸），有人希望这场革命会完全颠覆教育领域交谈的性质。教育革新人物西蒙·派珀特曾说：“我们不能进行思之无物的思考。”从广义上讲，这句话是理解“唤起回忆的东西”——也就是那些激发我们想起其他事物的东西——的关键。当我思考学校中的交谈时，慕课常常浮现在我的脑海中。

比如，设想一下偏远地区的学生正通过慕课，创建学习者和新式交谈的崭新团体，这在以前是无法想象的。

格雷戈里·纳吉教授的“古希腊英雄”，是哈佛大学的一项大型慕课项目。参与者在网上讨论区分享自己用本族语言阅读《荷马史诗》的录音。他们讨论自己的生活和荷马史诗内容中的相似之处。希腊的马尼还是一个以传统村落文化为主的地区，这里的一位同学上传了一段视频，她的祖母因为刚刚去世的一位亲人而哀痛不已。这位同学把她祖母的哀痛与英雄的行为联系了起来。所以，当课程老师上传视频、阅读材料和笔记时，学生也以同样的方式做出回应。一种新的交谈方式应运而生。实际上，负责“古希腊英雄”课务的老师说，对他们而言，“慕课”（MOOC）当中的字母“C”代表着内容（content）、交谈（conversation）和团体（community）。

其中，有一位老师主要负责推进讨论区的交谈。对她而言，慕课虽然并不完美，但却是一种回归你觉得早已远离的团体的方式。她觉得这

似乎是一件不可能的事，但她儿时的几个玩伴上了这门课，她将和这些她意想不到的人分享她最喜欢的古希腊作品的部分。她设想，全世界每个分享荷马的学生都将有着类似的经历，交到意想不到的朋友。她说："这会成为我们所有人都渴望的团体。""古希腊英雄"慕课现称为"古希腊神话中的英雄24讲"。实际上，从这门课"毕业的学生"可以继续参与被称为"25讲"的团体的活动，其中包括定期的虚拟会议、邀请演讲者来演讲、博客分享，以及源源不断的讨论。

所以，通过慕课我们可以思考新的教育技术。此外，慕课还可以帮助我们准确衡量我们已有的事物。尽管慕课的功能十分强大，但就在相关实验正式开始几年后，甚至最热情的支持者在设计慕课时都尽力加入更多的面对面交谈，尤其是在寄宿学校，因为很快人们就发现，如果增加老师和学生之间的面对面交流，网上学习的效果更好。

这里有一点很有讽刺意味。慕课作为一种教育形式，因其很多指标都能被量化而备受赞誉。不过，研究显示，慕课在和传统课堂上最无法衡量的元素（现身在课堂上）共同作用时，效果才能达到最佳。即使是最具技术性的科目，比如介绍微积分，如果大纲中加入了面对面的交流，参与网络课堂的学生成绩会更好。哥伦比亚大学有一项研究，对比了网上学习和面对面学习两种形式。这项研究的负责人总结说："如果想帮助学生在网络课程上获得成功，最重要的就是他们彼此之间的互动和支持。"

吴恩达是斯坦福大学在线课程项目Coursera的创始人之一。他很谦虚，指出大学课堂拥有而慕课无法提供的一点是"非认知能力"。在网上，你无法学习"团队合作、道德标准，以及调节焦虑的能力"。吴恩达说，这些都是课堂上教授的内容。"优达学城"（Udacity）也是斯坦福大学的网络课程项目，该项目发现与网络课程相比，学生在面对面授课过程中学习的效果更好，所以项目再次聚焦于职业培训。

如今，学生们面临交谈的困境，合理的做法就是让他们加入交谈。

你越是思考教育技术及其附属产品，你就会越快地回到交谈的简单力量中。当哈佛大学前校长劳伦斯·萨默斯被问及高等教育所面临的巨大挑战时，他说：“最显著的特点是，当前人们的大学经历与上一代人是多么相似。”从萨默斯的话中，我们可以看出，这就是为什么我们要改变这一变革十分缓慢的领域。也许，这也释放出一个信号，表明在美国大学中，这一代人的求学经历在某些方面正沿着正确轨道行进。

无人在侧，人人都拥有被倾听的权利

早期慕课项目的很多幕后人物都把传统的课堂当成技术可以解决的一个问题。斯坦福大学Coursera项目的创始人之一达夫妮·科勒认为，传统的“实时”课堂是一个让学生沉默的地方。为什么这么说呢？因为在科勒看来，任何实时进行的场景对倾听来讲都不完美。科勒说：“在教室里，老师提问时，有的学生在亚马逊网站上买鞋，有的人思想开了小差，坐在前排的几个自作聪明的人会张口回答。可是其他人都还没有机会听清楚问题，课程就往下进行了。”相反，在线课程赋予了每个学生问问题、获得反馈的机会。没有人会抢在你的前面回答问题。科勒认为，这种不用现身课堂的方式创造了一种新的平等关系。无人在侧，人人都拥有被倾听的权利。没有什么前排的学生会抢你的风头。

在科勒看来，翻转课堂应当意味着，学生有更多的时间与教授进行真正的互动。他们在来教室之前，就已经在网上学过了基本内容。到达教室后，他们应该进行更深入的互动。可是，事情并不总是如此。混合式课堂的“讨论环节”往往有多位助教，其实一直都是如此。麻省理工学院有一位学生的大部分课程都是在线上的，她说学生们去教室上课时，一般就是讨论作业。助教分别驻足不同的小组，教授则每组都转转。她只能在视频里听到教授讲课，心里却希望可以听到真人版本。教授在国际上属于知名人物，颇具魅力。这位同学觉得自己受了冷落。

她的这种反应并不奇怪。如果你问那种活到老学到老的人，他们为什么这么喜欢学习，他们往往会谈到一位鼓舞人心的老师。最强大的学习动力建立在师生关系的基础上。慕课中的教授会出现屏幕的一角，和以这种方式授课的教授能够建立什么样的关系呢？你想要成为他那样的人吗？

学校的管理者看到来上课的学生人数越来越少，由此得出了一条合理的结论：如果推行在线课程，学生就会愿意上课。学生的态度则更为复杂：即使逃课，他们也不愿意用课堂来交换。

举个例子，加州大学圣克鲁兹分校的一名学生举着上面写着"对话"的旗子，反对学校用慕课代替一系列课程的决定。他认为，教学不仅仅是"传授信息"。在课堂上，"我们可以彼此学习。在线课程仅限于一个电脑屏幕和数字化的反馈，没有让大家进行取长补短的机会"。

还有些表示反对的学生主要是出于个人原因。他们了解自身的本性，而我觉得这种人性不应该被改写为人性的弱点。他们告诉我，他们希望有人陪伴，担心自己已经在网上独自浪费了太多的时间。他们告诉我，他们需要组织。康涅狄格大学一名大四的学生说："不管怎么样，我还是要去上课。我必须去。我可不想独自一个人听课，闹不好还会有点儿悲伤。我宁愿和朋友一起上学。我可是在大学里啊！"新泽西州立大学一名大三的学生说："鼓励我自己一个人坐在那儿，坐在电脑前？不管多么有动力，独自一人待一个小时也是很难的。我还是喜欢去教室上课，去有生气的地方上课。"

当这位同学谈到"去有生气的地方上课"的价值时，他并没有否定在线学习及其衡量标准的价值，他只是说有另外一种没那么容易量化的学习方式。如果去教室上课，可能会有意想不到的收获。

我们为什么会忘记这么简单的事情？技术让我们忘记了我们所了解的生活。我们被技术带来的承诺所迷惑，因为我们有太多的问题，希望

技术可以解决。就教育而言，当人们宣称慕课是一场有益于人的革命，它可以解决很多问题时，比如学生缺乏注意力，难以衡量教育“生产力”，我们也必须积极看待成就它的必要条件。于是，通过网络视频学习的必要性也必须是好的。有的时候，对于某些课程、某些学生而言，这确实是好事。但是，事实并不总是如此，这并不适用于所有的学生、所有的课程。

当我们想用技术轻而易举地解决高等教育问题时，我们必定要将网上体验理想化。比如，网上论坛被美化为随时开放的讨论空间，但实际上很多人只是浮云般地飘过你在这些论坛上发表的评论，偶尔会被人关注，但大多数时候则是无人问津。麻省理工学院的路易斯·布恰雷利教授描述了自己参与哈佛神学院的慕课“使徒保罗的书信”时的经历。他说，他很勤奋，兢兢业业地在讨论区发表言论，但是就他所知，他所发表的内容除了他自己就没有人读过。

即使是哈佛大学的主打慕课“古希腊英雄”，课上令人满意的交流也可能是难以捉摸的。制作该慕课的团队十分庞大，成员十分敬业。纳吉聘用了15名之前的助教以及94名上过这门课的学生，帮忙组织线上的讨论。讨论区的内容有时很令人兴奋，但通常来说比较混乱，让人难以理解。有时，人们讨论的内容属于隐私，对于这个平台来说言辞显得过于强烈。即使助教发现讨论区有些内容对课程有用，但也因其涉及的东西太过私密，他们一起工作的时候，“不得不把头扭向别处”。

在面对面的课堂上，教师在处理棘手的交谈方面拥有丰富的经验。比如，如果学生分享的过多，老师可以温柔地让他们停下来，或是帮助学生处理充满感情色彩的内容，这些材料可能难以消解，但与课程的中心思想关系紧密。在线上讨论时，这一点很难做到。

有人说，更好的讨论区软件就会不一样。还有人说，慢慢地我们会学会如何更好地适应这一平台。我们会发明新的功能、新的礼仪、新的界限。有人期待由人工智能机器来主持讨论，还有人期望人的加入，以

便进行闲谈。

当优达学城与圣何塞州立大学的合作出现问题，辍学率超过90%时，优达学城试图通过分配交谈对象加以改进。做分配工作的是实实在在的人，他们会督促学生，还可以和他们在网上聊天。圣何塞州立大学的教务长将这些人称为“导师”，但他说明这些导师并不知道其所监督课程的知识，他们的工作只是鼓励学生。教务长说，这些导师就像“妈妈”一样。目的是通过单纯的交谈，而不是有关课程的交谈，来抓住学生的心。

当赌博的人在老虎机上输了很多钱时，他们有时会去找赌场的“亲善大使”聊一聊，可能还会请他喝点儿什么。正当监测学生注意力水平的人工智能程序确定报名在线课程的学生很有可能会退出时，慕课的设计人员设计内容时加入了面对面交谈，以提高慕课的趣味性。正如优达学城的“妈妈”一样，这样做的原因是要用“现场对话”鼓励学生坐在自己的座位上。随着时间的推移，在通过加入交谈来改进网络教育的过程中，要监督学生的讨论，我们需要的将不仅仅是“导师”或计算机程序。学生需要和那些知道他们在说什么的人交谈。

“去有生气的地方上课”

那个领会到传统课堂是“有生气的地方”的大三学生，让我想起了我研究教育创新技术的一次早期经历。25年前，麻省理工学院发起了雅典娜计划，这个教育项目旨在用计算机软件代替传统的课堂教学。当时，教育改革者也瞄准了讲座，但是在20世纪80年代，改革的方向并不是网络课程，而是可以替代课堂上进行现场演示的电脑模拟技术。有人说，如果学生们觉得能控制这些模拟技术，自然科学以及人文社科领域的教学将会更有生气。麻省理工学院的老师需要自己编写程序。他们所编写的软件主要是给学生们一种能够以更直接的方式操控数据的体验，这在

以前是绝不可能的。

不过，当时也有反对的声音，大多数持反对意见的老师坚称当面授课和现场演示是神圣不可侵犯的。教师们谈论着与学生辩论、回答问题、展示如何争论并尊重异见的重要性，谈论着现场展示的神圣，也就是进行实时科研的重要性。他们想让学生聆听并不完美的现场讲座，观察可能有瑕疵的现场展示，让他们觉得自己是一个由人组成的团体的一部分。他们认为课堂是一个学生学习热爱自然本来面目的场所，就像他们喜欢虚拟世界的虚构场景一样。他们为自己的当面授课和现场演示而战，并坚持要这样做下去。如今，新一代用电脑模拟技术辅助教学的教育者正将授课和展示放到慕课上。

我们与那些当面授课和不完美现实的捍卫者的冲突已持续了很多年。这几十年间，我们大多数的梦想都集中在互联网所带来的革新上。所以当慕课到来时，我们会情不自禁地设想，一场教育革命将会带来虚拟世界可能实现的完美的一切，这没有什么奇怪的。

那些反对雅典娜计划入侵课堂的教授们，也捍卫着梭罗所说的“一把椅子的交谈”。作为教师，他们看到自己把想法说出来，公开地说出来。他们想要站上讲台，因为他们想让学生们知道课堂上不仅有知识要学，还有更多的学习和诉说的方法。此外，对他们来说，下课后的提问让课堂成为一个充满友谊、合作和团结的地方。他们认为，只有在讲课的时候，一把椅子的交谈、两把椅子的交谈和三把椅子的交谈才能汇聚起来。

当面授课是面对面教学中最容易遭到批评的形式，这是最古老的教学形式，最有可能是被动的学生和主动的老师的结合，也最容易被说成老师也是被动的——也许讲义已经是多年前的版本了。达夫妮·科勒认为，技术可以把当面授课这种形式带上正轨。当时我回想起了雅典娜计划，我觉得尽管当面授课有其不足，它同时也有很多优点。

就传统的课堂而言，那是一个不论刮风下雨学生都会前来的地方，在这里学生组成了一个小团体。正如任何现场表演一样，什么事情都会在这里发生。随着观众的到来，房间热闹了起来。这会酝酿出一种士气。你一个星期会见几次教授。大学教育给人印象最深的就是学习如何像别人那样思考、欣赏理智的人格、思索如果自己有了这种品格意味着什么。当我们听他人讲话时，我们会想象如果我们自己身上拥有了他们的优点会如何。

学生们看到教授站在那里边思考边说出自己的想法，最好的情况是他们会说“有一天，我也能做到这一点。有一天，我也能成为他那样的人”。所以说，那个年轻人说想去“有生气的地方”上课，不如说他是想去见鲜活的人，去见老师，看他在自己面前思考。

有一些课你是永远无法忘怀的。1971年春，我听布鲁诺·贝特尔海姆在芝加哥大学的一堂大课上问了学生一个简单的问题：“母亲为什么要用母乳喂养孩子？”当时正是妇女运动的早期。贝特尔海姆在教室里走了一圈，学生的回答很契合当时的情况。“母乳喂养是自然的。”“母乳中的营养成分对小孩更好。”“母乳喂养可以不让公司干扰亲密的家庭关系。”

贝特尔海姆坐在讲台中央的一把椅子上，看似无动于衷。他听到这些答案时，几乎一动不动，只是摇摇头表示否定。过道左右传来的答案大同小异。最后，贝特尔海姆轻轻地说：“母乳喂养的感觉很好。”然后他又加重语气大声地说：“感觉很好。”他解释说，母亲觉得给孩子喂奶是件令人开心、满足的事。与此同时，宝宝会感受到自己赋予了母亲满足感，给人快乐，自己也得到了快乐，因为宝宝觉得吃奶也是享受的过程。贝特尔海姆说，通过这一模板，所有的关系都可以成功建立。你通过某事给别人带来了快乐，同时这件事也会让你快乐不已。

贝特尔海姆这样解释时，教室里变得人声鼎沸。并不是所有学生都认同他的观点，但他们都觉得自己禁止了这种说法和这种想法。答案虽

然简单，但却和人的身体有关。是不是这一点阻碍了我们？下课后，学生还在教室外面继续谈论着这个话题。贝特尔海姆创造了一个交谈的场所，这是我们之前所没有经历过的。

当时，有人说在其他课上我们只展现了一部分的自己。我们谈论在书上读到的内容，但并没有在其中加入我们的日常经历。我们认为，所有这些经历并不应该带到我们的学习生活中。贝特尔海姆是一个备受争议的人物，有人批评他伪造学历、剽窃他人的成果。但是，在那天的课堂上，他真的做了一件伟大的事。贝特尔海姆允许我们把所有一切能带来的资源都带到学校的学习中。我们不应该贬低常识的价值，也不应该抛弃质朴的本质。我们需要从我们作为人的本真来寻找问题的答案。在课堂上的亲身经历会给我们留下一生的印象。

现身课堂

即使是在今天，当学生们谈论入门级的大课时，都会提到现身课堂的重要性。一个大三的学生说："我选了一门心理学导论课程。选课的人特别多，我可以预见到，它可能变成慕课的形式，但是和同学们一起在教室里上课有一定的意义。你是一个团队的一部分，你可以通过这门课结交朋友，你还可以谈论这门课程。"当然，你还能和教授面对面交流。

上课还有其他的优点。它要求老师把课程内容及对其的评论融合在一起；它可以教会学生，不应该放弃任何"当场"谈论信息、质疑信息的机会。优秀的教师一周要讲多次课，每一次他们都会即兴创作一些新的内容。他们会在上课一天、一周或一个月前写好新的内容，他们会让课堂内容与时事相关。当你为在线课程写好脚本，录完像，剪辑完，放到网上后，你也可以进行上述的更改，但却很难想到。我们会很自然地认为，视频中已经录下了自己"最好的一面"。

当麻省理工学院网络教育项目的首席执行官宣扬，优秀的演员也许可以扮演优秀的教师时，这一想法并没有立即遭到拒绝，而是在互联网上引起了热议。学生会抱怨在线课程的无聊。为什么不让专业演员来表演呢？也许可以让马特·达蒙来演？如果你想让内容以引人注目的方式传达，演员能够做到这一点。虽然他们不能围绕某个话题引导大家交谈，但是就在线学习而言，交谈的事情被推迟到了另外一个时间和地点。在学生们参加考试之前，演员可以扮演视频里传授内容的老师。既然网上课堂并不是交流的场所，为什么不用演员呢？

有一位大学在线工具小组的成员，她刚刚开发了一门新的慕课。最近她坦言，自己禁不住诱惑，将自己优雅的授课过程“定格”在了视频中，以此代替现场讲课。她说，现在的情况是，因为“害怕”，她每次去教室授课的前一天晚上都要反复阅读课堂内容。“我的孩子们问我，‘妈妈，你不是已经看过了吗？’”她诚实地承认，因为害怕，她得让自己要讲的内容时刻保持新鲜。

学生们也是一样，他们害怕在课堂上发言。有些网络教育的支持者认为，网络课堂赋予了那些不敢在现实课堂上加入讨论的腼腆学生“发声”的机会，并将其视为网络课堂的一个优点。他们指出，腼腆的学生很高兴参与网上的论坛，尤其是可以匿名发表言论的时候。即使在现实的课堂上，教授也可以使用数字工具，以得到腼腆学生的反馈，比如课堂表决器（clicker）。课堂表决器与学生可以匿名表达观点的软件相连。学生的观点会以“投票”的方式投射在屏幕上。同样，为课堂讨论设计的“评论”软件可以隐藏学生的真实身份，这对腼腆的学生来说又是一项福利。

在2013年麻省理工学院的麦克维卡日上，匿名课堂投票的好处被提出来。麦克维卡日属于年度聚会，教师在这一天会专门反思教学。2013年的主题是“科技与教育”。观众当中有一个人提出了反对意见，说话的是丹尼尔·杰克逊，麻省理工学院电子工程和计算机科学教授。他说，

戴着面具——这是他对匿名投票的比喻，可以让学生自由表达观点，但是面对面的沟通有助于提高礼貌和责任感。当别人知道你是谁时，你会为自己所说的话负责。对杰克逊而言，教室是学习如何参与交谈的场所，交谈是民主的基础。匿名投票和评论并不能教会学生坚持自己的信仰，在慕课的线上讨论区匿名发表观点也做不到这一点。

杰克逊说话的时候，我想到了古老的传统：站在海德公园的演讲者之角，毫无畏惧地说出心中的话；还有报纸上那些受言论保护的署名文章。如果课堂上的观点只通过匿名的表决器记录下来，学生们又从何明白自己有表达权呢？

杰克逊承认，在课堂上使用表决器获取匿名反馈，可以发现“有用的信息”。你可以知道学生们在想些什么，但是这样做是有代价的：

> 这样做似乎恰恰加重了我试图在课堂上破坏的习惯。我一直努力让学生们更多地参与进来，我一直努力帮助他们克服对匿名的依赖。所以，在允许他们匿名、立刻得到反馈、缩短注意力时长的过程中，我所做的一切从长远来看，对文化都是无益的。

在这场辩论中，教授们担心学生因为怕尴尬而不愿意交谈。不过，在教室里我们应该正视尴尬。学生应该敢于冒险说出别人可能不喜欢听的话，他们最终会克服尴尬的感觉。匿名发表言论可能比较容易，但如果我们所有人都学会为我们的信仰负责，这样才是更好的。

杰克逊批评说，在线内容没有质疑学生集中注意力时间短的缺点，而是表现出了迎合的态度，在麻省理工学院的在线工具小组中，没有人想讨论杰克逊的这一观点，也没有人想讨论匿名投票可能会加强学生在网上养成的坏习惯。这都是些疑难问题。讨论这些问题并不能否认技术可以解决一部分教育问题。但是，它们却带来了这样一场讨论：技术并不会解决所有的教育问题，也许还会造成一些新问题。

实时交谈

在一次关于教育伦理学的小组讨论中，英语教授和文学理论家李·埃德尔曼说，作为教授，他面临的最大挑战“不是教学生如何明智地思考，而是让他们在课堂上经过思考后真正对彼此进行回应”。像很多其他教授一样，他发现学生觉得在面对面交谈中交换意见很费劲儿。

负责人力资源事务的人告诉我，他们新聘用的员工不会在商务会议上交谈。大学毕业生也说自己有这方面的问题。一名学欧洲历史的毕业生讲述了自己在“实时”交谈中的困境。他刚刚参加了他有生以来的第一次学术会议，心情十分沮丧。他对自己宣读的论文很满意（他所在的系也很看好这篇论文，所以给他报销了开会的支出），但他说：“在提问环节，我的注意力很不集中，回答杂乱无章。虽然我擅长写论文，但我的交谈能力太逊了。”

我们为什么想把一种不教学生如何举手参与交谈的学习方式，放在教育议程的中心呢？如果这样做会让学生紧张，那么我们教育工作者的任务就是帮助他们克服紧张情绪。

最好的情况是，大学课堂是学生站起来现场为自己辩护的场所。他们通过说话和倾听来学习。一名大三的学生说：“在课堂上，若有人问错了问题，我从中可以学到不少东西。而有些学生只是东拉西扯，我们不应该这样做。我们应该观察别人。我们知道不应该说‘每本书我都读过’。如果你单独在自己的房间里上课，这些东西都是学不到的。”

大学时去教室上课的价值有点儿像做田野调查。在进行田野调查的过程中，你可能会遇到干旱期，但你可以学会如何读懂别人。你与周围的人分享你的方法，你会明白团队如何思考，你还会懂得耐心的好处：你可以目睹论证的全过程。如果幸运的话，你会知道集中注意力是有回报的。

课堂表决器与面对面交谈

在政治理论家迈克尔·桑德尔的课上，学生们必须集中注意力。桑德尔的课上有几百名学生，他采取的是简要介绍和互动交谈的方式。学生们会大声发言，没有什么匿名可言。桑德尔只叫那些举手的学生，但是只要他们一发表评论，他就会鼓励大家都参与进来。在最近的一门名叫“伦理、生物科技和人性的未来”的课上，他问了一个问题：“有这样一种汉堡，是用牛的肌肉做成的转基因食品。制作过程对牛没有伤害，在牛的养殖过程中也没有使用化石燃料。如果你是素食主义者，你会吃这种汉堡吗？”

一位奉行素食主义的学生说：“不会，因为这汉堡还是使用了动物的组织，原料还是源于动物。”桑德尔点点头说：“如果应用现在的技术可以通过牛身上脱落的皮肤组织做成汉堡呢？只用一头牛，就可以喂饱我们。我们就解决了全球的食物紧缺问题，还有助于遏制全球变暖。”这时，那位同学不那么确定了，但他还是坚守自己的阵地说：“不，不会，这还是和动物有关。”那位同学很窘迫，但坚持自己的立场。在这个过程中，她不得不重新考虑自己的立场。

当桑德尔拿牛来举例子，只有素食主义者有理由重新思考。随后，桑德尔扩大了挑战的范围。你会吃人肉的转基因食品吗？就是用人类的皮肤样本做成的食物。值不值得吃呢？有一个同学很有感触。这就好比我们可以用指甲屑解决全球饥饿问题。全班同学活跃起来，讨论由此展开。

我们可以想一下，如果桑德尔提出问题（源自牛的组织的食物；源自指甲屑的食物）的时候，让学生们拿着表决器，匿名表明自己的倾向，那么课堂上的交谈会有多么不同。你可以知道学生的想法，这当然很有趣。但是，学生将无法学会如何鼓起勇气说出自己的观点，并为之辩护。一位上过桑德尔课的哈佛的大四学生说：“你确实会碰到尴尬的

时刻，但你会克服的。你会习惯听到自己大声说出自己的想法。你心里会说‘这是我说的吗？我不敢相信我是这样想的，但我确实是这样想的。虽然这样想过，但我没想过自己能够说出来’。”

这就是基于交谈的教学：这种教学很微妙，可以带领我们直面无聊和尴尬。（桑德尔允许尴尬瞬间的存在。即使他鼓励学生鼓起勇气，但有些人还是无法将自己的想法一点点说出来。）如今，人们认为基于交谈的教学很重要（毕竟，把内容放到网上的翻转课堂的目标是，加入更多动态的课堂讨论），不过，在课堂上利用技术的压力也同时存在，使得交谈几乎无法进行。有趣的是，这种技术表面上往往是要鼓励学生的“参与”。

麻省理工学院的一位同事刚刚参加完一堂使用课堂高科技工具的示范课。讲义会投放到教室前面的屏幕上，学生用推特发表的评论则展示在后面的屏幕上，专门有人主持。教授提出问题，学生通过电子投票做出回复。与桑德尔课上的问题与回答相比，我同事参与的示范课上，简洁就是一切。推特最多可以发140个字，所以她说：“要求是我们的回答必须要短，不能超过两句话。”

在示范课上，教授最初的计划是同时在不同的屏幕上播放讲课内容和学生的评论。但是，学生们表示反对，他们说有两个屏幕，他们很难集中精力。

在这种课堂上，我的同事发现学生的评论令人很失望。她说，不仅仅是因为评论很短，她还觉得匿名让评论变得索然无味。这就是她对“将舞者与舞蹈分开”的反应。她说：“真正的人拥有真实的忧虑和兴趣……不过，当问题变成平淡无奇的信息流，评论变成无人的文字时……你不再关心问题本身。当你知道问题是谁问的时，你才会正视这个问题。不是来自人的问题只能算作半个问题。”

因为技术原因，那节课的最后一次投票没有进行，但是没有人建议

让学生们举手发表观点。我的同事耸耸肩说，对此她并不惊讶。“在应用程序满天飞的今天，和旁边的人简单讨论几句然后投票，或是直接举手投票，坦白说已经不会出现在人的脑海里。这种低技术的解决方式已经失去了地位。在这种氛围下，类似的方式几乎绝迹，不再有任何价值。”

高科技的课堂似乎让学生们沉浸于脸谱网，当他们想要休息一下时，他们会发发短信来摆脱网上的喧嚣。

不过，在桑德尔的课上，从很大程度上说，学生们都放下了电子产品。有一个大四的学生这样描述课上的场景：他在哈佛大学已经待了三年半了，不管在哪堂课上，他都看见有人在发短信。即使是小型的研讨会，学生们都会在教授转向黑板的间隙看手机。不过，在桑德尔的课堂，他不确定是否有这种现象。他认为，肯定也有人看手机，但他并不愿意相信。“我想有人在发短信，但肯定比其他课要少很多，因为这门课是以交谈为中心的。”

我们希望技术为我们的教育服务，不过只有我们对技术知根知底时，这个目的才能达到。如果我们不了解技术，我们可能要忍受会转移师生注意力的课堂技术。

致合作的一封情书

在最近的一门课上，我要求学生们合作完成一项期中作业。我想象着学生们在餐厅的长桌旁彼此交谈，通力合作。我想象着同学们学习到很晚，用保丽龙杯喝着冰咖啡。不过，实际上既没有深夜的学习，也没有长桌旁的合作。所有的一切都在Gchat和Google Docs（谷歌文档）上完成了。Google Docs这款程序允许多人同时编辑一份文档。当学生们交上作业时，我发现他们完成得都不错。

不过，我留作业的时候，更感兴趣的并不是最后的结果。我知道，学生们围坐在桌子旁具有某种魔力，有时可能引发催生新想法的交谈。相反，我的学生们找了一款软件，他们无须见面就可以完成作业。他们接到任务后，高效地完成了。对于这门课，我的主要收获是一项个案研究，针对的是为什么去衡量高等教育生产力并不可靠。根据传统的“生产力”衡量标准，谷歌的软件顺利帮助学生完成了作业。但是，在大学里，你的产出，你所做的事情，价值不仅仅是最后的论文，而在于过程本身。

我的学生并不觉得没有彼此见面有什么不对。一个名叫贾森的大二学生说：“过去一年，我主要的学习方式是，有人先做好一份Google Docs文档，其中有需要定义的术语，其他人填入自己知道的信息，然后大家一起合作。其中有一个讨论环节，这就是所谓的合作。”他的这一段沉闷的描述再次让我想起了我想象中的深夜、长桌和冰咖啡。我的想法在他看来都是不必要的，但他经历的现实情况却没有给讨论新想法留下任何空间。

有时，在网上讨论、借助电子工具分享文档的学生其实就在同一栋大楼里。他们就是不愿意在同一间教室的同一张桌子旁共同学习。他们宁愿在网上讨论，也不愿意进行现场讨论。为什么呢？首先，他们说这样做每个人的角色都很清楚，谁落后了也一目了然。更重要的是，在网上合作时，每个人都不会跑题。大家可能会分心去发短信或网上购物，但他们讨论时，都会紧扣主题。

在面对面交谈时，你可以发现人们的注意力时不时地会跑到手机上。使用Gchat时，你是看不到同伴注意力不集中的，也就是贾森所说的“真正的心不在焉”。如果我们认定大家工作时，会想要发短信或网上购物，那么通过一种能够隐藏“心不在焉”的媒体来合作会有所帮助。Gchat让人们觉得虚假的全神贯注看似已经足够。每当看到同伴时，他们都在处理手头的问题。所以，贾森说：“只要有可能，我们都会采用

技术的方式。”

运用Gchat，贾森所在小组的学生即使真的走神了，他们看起来也“没有跑题”。但是，这种方式并没有给我所想象的学生合作留出空间。我将其称为“意外的知识收获”。有人讲笑话，或是走神后想到一个点子，把交谈引向了新的方向，这都有可能带来意外的知识收获，但并不一定高效。可是，我们最好的想法当中有很多都是通过这种方式产生的，在峰回路转的交谈中产生的。我希望我的学生都能有这种经历。

不过，当我的学生有机会合作的时候，他们却悄悄选择了虚拟世界。有人告诉我，当今校园里的任何其他事物，且不论它们的好处，都完全不切实际。所以人们都十分“繁忙”。我禁不住想到，面对面交谈才应该是他们该做的事情。

我在采访大学生的时候，很多人坚持说，他们会知道什么时候该进行面对面交谈。如果出现了什么不能用Gchat完成的事情，他们是会知道的。但是，我的经验告诉我，他们真的不知道什么时候应该展开一次重要的交谈。你必须亲自参加很多次看似低效或无聊的交谈，才能碰到那种改变你想法的交谈。

当经济学家丹尼尔·卡尼曼荣获诺贝尔经济学奖时，像其他所有获奖者一样，他也受邀撰写了一份个人简介。其中有一部分内容致敬他已逝的合作伙伴阿莫斯·特沃斯基。卡尼曼解释说，他获奖的研究中的很多想法都源自与特沃斯基的合作。总之，他的个人简历相当于一封“致交谈的情书”。

> 我们每天都有几个小时待在一起，就是用来交谈。特沃斯基的长子奥伦15个月大的时候，有人告诉他爸爸在工作呢，他会主动说出“爸爸在和丹尼说话呢”。当然，我们不仅仅一起工作，我们还在阳光下谈论一切事情，我们仿佛心神相通。我们彼此可以接上对方没有说完的话（经常就是这样），我们可以说完对方心里想说的

笑话，但是我们也总会给对方带来惊奇。

在这里，我们不仅把交谈看成知识引擎，还看成我们跨越通常只有爱才能溶解的界限的方式。交谈可以催生知识的交流。当我和别人说起我当前的项目时，他们往往会说“研究交谈，你的选择太对了。对于交流而言，交谈有着最宽泛的范围，是交流信息的最佳方式”。卡尼曼和特沃斯基的经历告诉我们，交谈也许的确如此，但这并非问题的全貌。交谈是一种亲密，你不仅获得了更多的信息，你获得的还是与先前不同的信息。说交谈很宽泛的人遗漏了这重要的一点。

卡尼曼的诺贝尔奖获奖感言中还有一点很引人注目：他描述的与特沃斯基一同工作的节奏。1974年，卡尼曼和特沃斯基为《科学》杂志写了一篇文章，这篇文章后来成为行为经济学的奠基之作。他们花了一年的时间才写好，每天要为此工作4~6小时。卡尼曼写道：“如果幸运的话，我们一天能写一两句话。”所以，那些因为觉得交谈更高效（别给我发邮件，直接来我的桌子旁问我更快！）而对此表示支持的人，仅仅看到了面对面交谈的一部分力量。在卡尼曼和特沃斯基眼里，交谈不在于快速，而在于深入。

大学时光应该教会学生开放式交谈的长期价值，但在如今的环境下，很难探讨交谈对于学习的价值，因为很难用生产力的尺度来衡量它的价值，尤其是短期价值。

威廉姆斯学院的院长亚当·福尔克做了一番尝试。他曾指出，大学教育最重要的是学习如何“快速地写作，有说服力地辩论，创造性地解决问题”，如何“独立适应，独立学习”。他和同事研究了会促进这些技能提升的因素。结果显示，是学生和教授共同在一起的时间，不是虚拟接触，而是面对面接触。鉴于福尔克的发现，听到老师抱怨答疑时间根本看不到学生的身影时，真是令人难过。

答疑时间

主题是“科技与教育”的那个麦克维卡日过后，第二年的主题转向了导师制。这次的礼堂并没有座无虚席，而只坐满了一半的人，毕竟师生关系没有新的教育工具那么炫目。在讨论导师制的时候，老师说答疑时间根本没有学生来，学生们也不参加那些让师生见面的活动。一年前，所有人都兴奋地谈论那些也许无所不能的应用程序。面对没有清晰解决方案的问题，人们会觉得很头疼，而导师制就是其中之一。学生们之所以躲避老师，在很大程度上是因为他们害怕面对面交谈当中的意见交换。

兹维是纽约市一个大三的学生，他解释了自己为什么喜欢发邮件，而不喜欢去拜访教授。他觉得和教授聊天很不自然，他并不认为答疑时间是他获得锻炼的机会。兹维在躲避那个最能教他东西的人，他的策略是这样的：“我最好给教授发邮件，而不是当面求教。我觉得自己无法很好地表现……我觉得严肃的面对面交谈并不自然。我宁愿通过邮件和教授交流。”他说写邮件时他可以编辑，而编辑的过程别人是不知道的。

当我问兹维，他什么时候能学会严肃的面对面交谈，他承认“这个问题问得很好”。他觉得这项技能他需要马上锻炼，不仅是和教授交谈，“还包括和我希望一起学习的人”。他认为，自己也许会在大四那年尝试和教授交谈。不过，当他设想真的和教授坐在一起的时候，绝望会袭上心头。“太晚了。我不知道自己什么时候才能长大。这个问题还没有答案。”

当学生们告诉我，他们想给我发邮件，而不是亲自来找我时，他们往往会说，只有在邮件里他们才能最好地表达自己的想法。因此他们解释说，只有通过他们的邮件，我才能更好地帮他们改进想法。他们用交易术语描述师生见面，认为网上交易的质量更高。兹维也用交易语言描

述，他能够从答疑时间学到什么。他有想法，博学的教授能够改进他的想法。不过，学生虽然希望教授可以帮助自己进步，但和教授见面还会有其他的收获。你会和一个努力理解你的人在一起，你们之间会形成一种建立在知识基础上的友谊，你也许会感受到一个成年人以及学校的支持。

如果学生惧怕交谈，他们会认为教授的答疑时间就是在传递信息，发邮件也可以达到这种效果。学生因为很少甚或没有与教授面对面聊天的经历，所以他们不可能说服自己，交谈给予的其实不仅仅是信息。

兹维坦言，他之所以躲开教授，是因为他觉得自己还没有长大，没达到可以和教授交谈的程度。在这个问题上，他的教授们也许可以帮助他，但并不是因为他们会传授给他某种信息。有关导师制的研究发现，必须有一个强势的人，他会表现出对学生的兴趣，能让学生说出“你懂我”，这样才能改变这一现状，能够改变学生的生活。你必须交谈，才能得到这一切。

---

1. 《钨舅舅：少年萨克斯的化学爱恋》由中信出版社于2016年8月出版。——编者注

第9章
工作

面对面交谈是最有力的武器

我公司的年轻同事，就是那些年轻的初级律师，他们宛若驾驶舱里的飞行员。他们配备了多种科技产品：一台笔记本电脑、两部苹果智能手机、一台苹果平板电脑。随后，他们戴上耳机。那种特大号的，像飞行员一样。他们把自己的办公桌变成了驾驶舱。此后，他们就与世隔绝了。你不会想要打扰驾驶舱里的飞行员。以前可不是这样的……以前，你可以随时去打扰初级律师，当然是以正当的方式。你可以和他们交谈。他们会接受锤炼、帮助和指导。现在，我的感觉是让他们单独待在自己的驾驶舱里，他们才会发挥最大的作用。

——波士顿一家律所的高级合伙人如是说

奥德丽·利斯特是AJM律所（艾伦·约翰逊·米勒律师事务所）的合伙人之一，她已经在芝加哥的这家大型律所工作了20多年了。她从法学院一毕业，就加入了这家律所。利斯特说起了她刚到律所的日子，那时她和同事萨姆·伯杰都刚刚开始自己的事业。这两位年轻的初级律师会敲响对方办公室的门，时常互相拜访。利斯特说，这种亲密的伙伴关系让她“觉得公司就像家一样”。不过，与伯杰的见面并不完全是为了社交。“我们见面的过程中，问题解决了，还有灵光乍现的时候，就是为客户想到了好点子。”她说，我们在一起的时候，“发现了法律的细节”。

如今，这种非正式的会面并不常见。利斯特说：“年轻的律师觉得，坐在电脑前可以有更多的成绩。”人们会参加已经预先安排好的碰头会，提前已经收到了短信或邮件通知。但是，利斯特认为，这种安排好的会议与她和伯杰的即席交谈没法比。她认为，有了议程之后，你可能无法谨慎对待自己的想法。她说：“我们需要一场真正的、开放的交谈。”

生活中的一天

利斯特回忆说，她初到AJM律所的那些日子，每天都有很多不在议程上的交谈。当然，有时是和伯杰一起聊天，但也有漫长的午餐交谈，或是在餐厅秉烛夜聊。年轻的律师做案子时会一起出去吃饭。利斯特记得，他们的交谈范围很广。现在，她发现即使年轻的初级律师都工作到很晚，他们也宁愿自己待在办公室里，每个人都对着屏幕。利斯特甚至不确定他们是不是在工作。“他们也许只是在静静地单独待一会儿，处理一下邮件。”如今，我们想休息减压的时候，通常不会想到和同事一起放松一下，而是会想享受网络带来的控制权。

利斯特说，这种新的办公室氛围（非正式会议越来越少，在餐厅待的时间越来越短，个人面对屏幕的时间越来越长）影响了公司的团队意识。谈到早些年和她一起打拼的律师，利斯特说：“我们总是互相帮助。我们是竞争对手，但我们都忠于自己的公司。这种情况一去不复返了。以前，我们从来没有看到有哪位合伙人会跳槽，但现在却很常见。”

利斯特所说的交谈时间对公司的影响是对的。研究显示，交际能力与员工的生产力有关。但是，现在的AJM律所，屏幕阻碍了社交和礼仪。按照惯例，律师，甚至是最高级别的律师，开会时都不会带手机和电脑。利斯特说，最近她受邀做一次有关公司内部交流的会议，“我说

话的时候，满屋子的人时不时地发短信和邮件”。讽刺并没有放过她。她受邀讲一讲如何更好地交流，但几乎没有人在听。她说：“这不禁让我觉得为什么要费这事儿呢？”

利斯特竭尽所能鼓励公司的年轻人要多见面。比如，如果她要和客户打重要电话，她会让年轻的初级律师来她的办公室。她希望他们听听她是如何谈判的，学习如何引导交谈。利斯特说，她会经常把电话设置为静音，然后向这些初级律师解释她的策略。对于年轻的初级律师而言，旁听这些电话可是大师级的课堂，也是彼此加深认识并与利斯特建立密切关系的机会。但是，越来越多的初级律师告诉她，他们宁愿在自己的办公室听这些电话。利斯特知道其中的原因：如果他们独自一个人的话，可以边听电话，并继续在电脑上干活。他们会错过面对面的交谈，但他们却能同时做好几件事情。

如果再有人拒绝她的邀请，利斯特是不会感到惊奇的。她意识到，年轻的律师认为让自己价值最大化的方式就在电脑前进行多任务处理。这意味着，他们为交谈留出的时间更少。

在AJM律所，避免面对面会谈的倾向已经蔓延至各个年龄段的人。很多合伙人不再带客户去吃饭或看体育比赛，以此招待他们。在节日期间，律师们也不会和客户吃饭以庆祝一年的好光景——这可是交谈的机会，而是在最后一刻跑去买一份礼物，有时是一份昂贵的礼物。年轻的初级律师（当然，他们可用的资金较少）在招待客户上也采取退缩的态度。利斯特发现，为了公平起见，客户现在也这样做。她说：“所有人，包括客户在内，都宁愿发邮件，也不打电话；宁愿发邮件，也不一起吃顿午饭。”

有一段时间，在所有的上网活动是未来的法律业务方向还是不良习惯这个问题上，AJM律所的合伙人意见并不一致。最后，公司想知道亲自会面与金钱的关系。结果发现，在见客户上花费最多时间的人，给公司带来了最多的业务。现在，律师的社交活动成为业绩评估的一部分内

容。此外，利斯特说：“当他们准备推掉和客户的饭局，以便独自在电脑前工作时，往往会三思而行。”

并非只有利斯特的公司意识到了面对面交谈的力量。本·瓦贝尔是麻省理工学院媒体实验室的研究生，他专门设计了研究协作的技术，他和实验室的阿莱克斯·彭特兰教授一起发明了一种他们称为“社交测量工牌”（Sociometric Badge）的工具。有了这种工牌，研究人员可以追踪员工在办公室的行动，还能够分析他们交谈中的很多因素，比如交谈对象、时间、速度、语调，以及彼此打断对方的频率。这种工牌还能分析交谈的亲密程度，比如肢体语言、兴趣度和兴奋度、彼此的影响程度。

瓦贝尔量化了此前无法量化的因素，结果很令人吃惊。在总结大量研究的基础上，他发现面对面交谈促进效率的程度更高，并且还能减压。呼叫中心的工作人员一起休息后，工作效率更高；软件团队的成员交谈越多，程序的缺陷越少。瓦贝尔的研究中还有一点会让那些把邮件等同于交谈的人大失所望：这种“交谈效应”并不适用于那些通过网络交谈的人，关键是要面对面。

瓦贝尔强调说，很难让人们真的相信，就工作效率而言，交谈是很重要的，或者说至少是帮得上忙的。“我们以为工作效率……就是坐在电脑前，飞快地写邮件、做时间安排，这样就会让我们高效地工作，但实际并非如此。”能够促进工作效率的是“你和别人的互动——要知道，你和别人分享自己的新想法，同时也会从他们那里得到新的启发；即使你每天只是让5个人的工作效率提高了一点点，这些交谈也是值得的”。

我听说瓦贝尔的研究后拜访了他。他解释说，别人并不总是把他的研究结果当成好消息。他的研究成果让某些企业和个人的生活更加复杂。这些企业试图停止在实体办公楼办公，让员工基本在家办公，以此来降低成本；而那些个人也觉得独自坐在电脑前效率最高，或是认为这样最能掌控自己的时间以及过载的信息。很多员工脑海中的印象是，只有在这样的时刻他们才是在真正工作，因此觉得避免面对面交谈是理所

当然的。因为他们躲避面对面的交谈，所以不知道交谈所能带来的一切。领导层可以打破这一循环。幸运的是，那些将在职场引领交谈文化的人现在有了研究结果的支持。

职场需要交谈，但要重拾交谈，障碍重重。首先，我们都喜欢那种不像会议的会议，因为在这种会议上，我们可以边开会边看手机。针对这种情况，富有经验的公司设计的自然环境和社交元素都有利于面对面交谈。不过，如果最核心的企业文化不理解交谈的独特价值，即使是最具艺术性的设计都会付诸东流。

不像会议的会议：汉赛尔与格莱特的经历

在大型国际咨询公司“雷迪勒恩”（ReadyLearn），现场会议越来越少。在过去10年间，为了精简运营，公司尽可能减少办公空间，让员工在家办公。

卡罗琳·坦南特是这家咨询公司的副总裁，她每周有三天会去办公室办公，其他两天她会在家里用Skype进行电话会议。不管是在家还是在办公室，她每天都要参加8~10场会议。有时，在家办公的时候，坦南特要凌晨4点起床，参加一个国际团队的电话会议。她发现，在这种会议上，男士太占优势了，因为她觉得自己必须要化好妆，才能坐在电脑前。借助于技术，坦南特现在可以安排一整天的国际会议，但是这种节奏并没有给她留下思考的时间。她说：“技术提高了我的工作效率，但我知道我的思维品质受到了影响。”这一表达很能说明问题。她是在说，技术让她觉得更加高效，但思维品质却在下降。

8~10场会议占据了坦南特一整天的上班时间。所以，因为工作的需要，每天她都要在两三场会议上做一些别的工作。问题是，选哪些会呢？显然应该是那些电话会议。坦南特解释说，在这种会议上，她保证

自己时不时地会说些什么，但她的心思却在电子邮件上。这样做的并非只有坦南特一个人。在雷迪勒恩咨询公司，大家都默认开电话会议的时候，可以处理邮件和信息。渐渐地，这种对分散注意力的默认延伸到了现场会议，尤其是大家了解项目进展的碰头会。坦南特说，在碰头会上，项目组成员露个脸，彼此打个招呼，很快便转向自己的电子邮件。在雷迪勒恩咨询公司，很多会议其实都不算是真正的开会。

坦南特对我讲述了她参加一次碰头会的情景，那就是大学生们所说的“三人法则”的职场翻版。三人法则说的是，朋友们聊天时务必保证一直都有几个人以轮流的方式在参与。坦南特说：“会议的主持人知道，他在和一屋看邮件的人说话……就我而言，我尽量做好分内的事……我环顾四周，确保主持人有说话的对象。”换句话说，只有看到有人抬着头，她才会低下头处理邮件。

雷迪勒恩的情况并不少见。世界上最大的电话会议运营商研究了与会者开会时都在干些什么：65%的人在干别的事情，63%的人在发邮件，55%的人在吃东西或做饭，47%的人去洗手间，6%的人在参加另外一场电话会议。《财富》世界500强公司的前100位中，有85%的公司在使用这家运营商提供的服务。

36岁的达赖厄斯·莱勒是雷迪勒恩咨询公司的一位经理，他是这样总结会议礼仪的：“走进会议室，接杯咖啡，打开笔记本电脑，听到有人叫你的名字时，发表自己的看法，然后继续在电脑上干活。如果主持人比较好的话，他会在叫你前5分钟，给你一个提示，这样你就可以退出邮箱，准备发言。”

AJM律所的奥德丽·利斯特暗自思忖，自己为什么要给那些在会上发邮件的同事做讲座？雷迪勒恩咨询公司的莱勒也有同样的问题：“面对这种情况，会议主持者会十分泄气。如果你在讲话，几乎没有什么动力想讲好。你会对自己说‘我做这些有什么意义呢？都没有人听’。人们只是‘为了会议录音’而发言。”当人们为录音而发音时，他们通常不会听

前面或后面同事的发言。开会仿佛是将传统的会议表演一遍。

44岁的纳尔逊·拉比诺也是雷迪勒恩咨询公司的一位经理，他讲述了自己如何处理大多数会议上与会者注意力不集中的情况。“开会的时候，我知道不只是我自己，其他人也是时而听听，时而不听。所以轮到我发言的时候，我会总结一下我所听到的那一丁点儿信息，同时鼓励其他人也这么做。”换句话说，拉比诺实际上是在建议，一群精力不集中的人用集体的智慧合作完成一个项目。如果开会的每个人都总结一下自己听到的内容，“会议重点”就会浮出水面，从而成为大家共同的记忆。就像汉赛尔与格莱特[注]一样，你把面包屑撒在路上，希望后来者可以循迹找到路。

拉比诺说，会议重点可以是“总结性的标语”，或是某人发的照片或其他能够代替想法的图像。一连串的图像，也可以说是觅母[注]，有助于人们在注意力偶尔集中的会议上交流重点。有时觅母追踪不仅仅可以起到面包屑的作用，有时，这就是人们期望参与交谈的方式。

硅谷有一家名为“哈特科技”（HeartTech）的软件公司，我在一次座谈会上碰到了这家公司的员工。他们对时间安排得过细的会议怨言颇深。议程安排得太满了，他们很难有机会发言。我和这家公司的领导层讨论了这个问题，他们说会议上除了大声发言之外，基本上都会有“觅母追踪”，也就是平行的虚拟网络聊天。有了觅母追踪，那些没有办法加入现实交谈的人可以保持与现实同步，同时感受到自己的存在。此外，他们还可以随时表达对会议议程的意见，批评其他与会者，甚至自己的上级。他们可以用幽默的方式来互动，比如有趣的照片和动画。

觅母追踪最开始是作为对那些不能参加现场交谈的人的一种补偿，但会上有些人认为它和交谈本身同样重要，或许更为重要。“也许它比面对面交谈更具表达力。”“它可以惠及那些不喜欢说话的人。”“这种方式简直是针锋相对，挑衅味道十足……在觅母和传统的交谈之间，我可

不想只选一个。”

在哈特科技以及其他公司，有关觅母的话题都遵循类似的模式。觅母提供了一种技术的可能性，比如用它来创造一个辅助的交流平台，最初是作为一种替代品，但有总比没有好。在这种情况下，它解决的问题是：会议时间短，并非所有人都有机会发言。不过，后来这种适应机制被赋予了新的地位。我听说不愿意参与面对面交谈的员工现在有机会发表意见了。然后，人们又回到了那句话：图片比文字更有力，这与觅母追踪有着很深的关系。“也许网络聊天比面对面交谈更具表现力。”“有总比没有好”也许就是好。

由此，我想到了波士顿学习班的那些同学，他们对觅母的热情很高，还邀请我加入他们的网聊，以便“亲眼看看”他们在想些什么。正如哈特科技的管理层一样，他们也声称他们分享的图片和所说的话一样重要。但是，他们可是一群年轻人，也承认自己不愿打电话或是面对面聊天。那么，觅母完成了这项工作吗？或者说它完成了我们做不了的工作吗？

在任何机构里，都有某些想法只有话语才能表达，都有某些冲突只有通过话语才能解决。我们必须思考如何培养我们的学生和员工，让他们加入这样的交谈。不管觅母追踪的内容多么丰富，抑或多么具有颠覆性，它只能帮助他们到这一步了。

出席率：谁来了？

纽约的一个文化基金会的主席告诉我，在最近的一次董事会议上，有位董事会成员全程在自己的苹果平板电脑上看图片。坐在他旁边的一位董事因此受到吸引，看他在网上买了辆新车。

我们都有过开会时干别的事情的经历，都有过心不在焉的经历。心

所在的这个别处可是充满压力的。习惯多任务处理的生活，将我们置于一种类似于警戒的状态，一种持续警觉的状态。在这种情况下，我们只能遵循最基本的辩论节奏。所以，多任务处理鼓励的是简单扼要，即使当时需要更多的信息。此外，多任务处理的危害是有传染性的。我们都见过，在笔记本电脑上同时做多件事的人会影响身边的所有人，并不仅仅是他自己。

但是，我们还是把这样的见面称作会议。美国中大西洋地区有一家小剧院，名叫海马剧院。有一次，我和剧院主管以及生产部的员工开过一次会。我们7个人围桌而坐，会议一开始，主管克莱尔·梅辛发现自己的手机震动了。她很不好意思，但还是说“恐怕不查看一下手机，我就无法继续开会了”。当时，我们开会的目的就是要讨论技术如何影响了剧院的工作。我们花了几个月的时间才协调好各自的时间，但现在当我们终于碰面的时候，却是从梅辛的电话开始的。

在海马剧院，带手机和笔记本电脑开员工会议是个惯例。梅辛对此持鼓励的态度，因为她希望技术可以让她的员工“一起把时间用到实处”。所以，在他们的员工会议上，有人可能在网上审核预算，有人可能在浏览灯光设计师的求职简历。梅辛的想法是，如果网上出现了什么重要消息，大家可以一起讨论，因为所有人都在。

不过，这一策略并不奏效。只要笔记本电脑开着，大家就会想查看邮件，处理紧急的事件。剧院教育部门的主管表示，可以携带电子产品的会议让她几乎无法不“作弊”。她用作弊一词是指别人说话的时候她在看邮件。“所以开会的时候，我并没有全身心投入，因为我总会作那么一点儿弊。”这些会议会给人合作的错觉，但却呈现了不能集中精力的所有缺点。

对于其中的讽刺意味，梅辛是这样评价的：“即使我们在努力营造现场的氛围，我们并没有一起利用时间彼此来进行一场交谈。”她设想，由技术辅助的会议会使工作效率加倍，但所有人都沿着不同的方向

远离会议。

梅辛还有一个用技术提升工作效率的想法。员工可以通过阅读一款文件分享软件（Dropbox）中的材料，来准备会议。梅辛会把剧本、潜在演员的简历和财务报告上传到软件中。最开始的时候，她的员工都认为这是个好主意，但很快他们就都不读里面的材料了。大家都觉得，这款软件引发了一种神奇的想法：如果在软件里，那就是已经读过了。宣传部主管说："Dropbox让大家觉得，会上要完成的工作都已经完成了。"但实际上并没有完成。宣传部主管说，她自己在参加各种会议的过程中，因为试图读Dropbox中的文件而最后没有读，进而筋疲力尽。现在她十分讨厌会上有人让她进行头脑风暴。"我无法集中精力，提出想法……我太累了，无法出主意了。"

另一场不像会议的会议

艾丽斯·拉坦是雷迪勒恩咨询公司的一位经理，她正在教员工单任务处理的商业价值。当她属下的年轻咨询师在开会时想同时做多件事时，她不再觉得奇怪。他们就是这么长大的，必须学习新的方式。不过，他们和客户开会讨论客户的经营情况时，客户竟然也想同时干点儿别的事，拉坦每每对此都很惊讶。此外，客户希望拉坦也同时做多件事。拉坦解释说，客户期望问题很快就有好转，而她需要一定时间才能彻底想通这些问题。她必须要让他们知道，她希望自己在为他们工作的同时，得到应得的关注。

拉坦看到了一种脱节的现象。她属下的新员工，就是那些年轻的咨询师，都来自最好的大学和商学院。他们在学业以及课外生活中都取得了骄人的成绩，但他们却搞不定最简单的职场会议和交谈。她好奇的是："他们为自己设计了应用程序，但在社交方面却表现得很笨拙。"他们在工作场所很难表现出同理心。他们似乎不理解同事或客户的想法。

在当今的职场上，第一项培训往往应该是交谈方面的培训。不过，这种培训通常得不到正视，也没有受到优先对待，因为我们往往认为，员工知道如何倾听、如何答复。

在一次客户会议上，一位初级咨询师在上脸谱网，拉坦苦口婆心地和她解释为什么她做得不对。在那位年轻姑娘看来，她已经完成了自己在客户会议上应该完成的“那部分”任务。她对拉坦说，她上大学时，发表完自己的观点之后，她“总会”上网。拉坦很失望地说：“好吧，但是在专业的工作环境，你不能这么做。”在这个例子中，拉坦觉得改变那位咨询师的行为并不够，她认为她必须改变她的期望，她的交谈方式。在那位咨询师眼中，如果大家聚在一起，她完成自己的“那部分”任务之后，就可以退出。对拉坦而言，多任务处理让这位年轻姑娘养成了难以合作的工作习惯。

几年的时间，拉坦总是把年轻的同事一个个叫到一旁，但后来她觉得她无法再忍受这种情况了。她开始为所有人制定新的规则，第一条规则就是所有会议严禁带手机。她说：“门口有个专门放手机的地方。”会议每开一小时，她会给与会人员两次10分钟的休息时间。“这时他们可以查看手机。”拉坦很高兴地回忆起新规则执行后的第一次会议。“这是最有效率的一次会议，我们完成了很多事项。从那以后，规则一直没变。如果你无法遵守，那你就不能参加会议。”

拉坦有一位同事听她讲了那个年轻咨询师开会时无法全神贯注的事，想到了自己刚买黑莓手机的日子。一有短信，手机就会亮起红灯。不管她在哪儿，在干什么，都无法逼迫自己忽视一闪一闪的红光。为了让自己专心工作，她说：“我不得不在红灯上贴上便笺。”

拉坦很同情她的年轻同事们。她心里清楚，他们在完成工作的同时，也在网上干着其他事情。他们在大学和研究生院时都是这么做的，他们不知道其他的工作方式。不过，她深受这种工作方式的影响。他们的工作是不连贯的。拉坦说，她可以在他们上交的工作成果中看到多任

务处理的痕迹。

> 你会看到很好的想法，然后看到一堆废话，之后又会看到好的想法……开头的地方总是很好，因为那时他们的精力比较集中。后来，有东西打断了他们，比如一封电子邮件、一个电话或是一条短信。所以，后面出现了不合逻辑的评论。我可以在他们的工作成果中看到被打断的痕迹。所以我会说“你的方向还不错，但最后的结论不是很站得住脚”。他们只是说：“哦，我分神了。”

拉坦试图教会她的团队如何一次只做一件事。当她和其中一个或几个成员开电话会议时，她会告诉他们，她的注意力全在他们身上。她没在发邮件，也没在打电话。拉坦实事求是。“通电话时，我会说‘现在我没在看电脑’。我告诉他们，我手机或电脑的音量已经调低了，所以我听不到短信的声音……我断开了电脑服务器。”起初，那些年轻的咨询师很震惊，但后来他们明白了拉坦的意图。

拉坦以前也有注意力方面的问题。几年前，40岁的时候，她发现时刻联网的生活让她无法集中精力。她很不开心，工作效率也不高。她决定采取行动。上班时，拉坦关闭Wi-Fi，选择一间空无一人的办公室。她把自己的上班时间分成不同的部分，包括线上和线下的时间。这有助于她一次只做一件事，因为没有邮件和网络的吸引，她会有大块的工作时间。

她把这个策略推荐给其他人：先承认自己的缺点，然后根据这个缺点设计新的行为。

意识到自己的弱点是职场的“最佳做法”。技术具有功能可供性，比如联网的电脑可以持续为你提供令人兴奋的信息。根据缺点设计行为的意思是说，尽量避免那些分神的东西，比如开会前专门用来放置手机和笔记本电脑的地方，写重要文件时“一次只做一件事”的法则。这有助于

你在设计过程中对自己和他人都保持同情心。比如，你或许要告诉年轻的同事：和客户开会时不要更新你的脸谱网状态。这一点看似谁都知道，但他们或许真的不知道。

单任务处理这个概念的流行源于《大西洋月刊》。当时，这本杂志制作了一段视频，讲述的是多任务处理的问题，并且提出了一个解决办法：周四不要在浏览器上打开多个网页。每周选择一天，你只做一件事，不要一直同时开着好几个网页。当然这是个小把戏，但其中的基本想法却越来越受欢迎。

“呼吸同样的空气很重要”

维克多·特里普是纽约一家大型金融服务机构的技术总监，他试图让自己的团队参加一个会议。团队共有15人，最终却只有三人出席。此外，很难说服他们和客户面对面交流。就像AJM律所的律师，还有海马剧院的员工一样，只要能用电子邮件，他们就不会选择其他方式。特里普说：“一般来说，如果邮件用得太多，是会出问题的。”他的属下会找他抱怨一位客户。“需要由我来告诉他‘找客户聊一聊，花点儿时间见面谈谈，修复一下你们的关系’。他们自己是想不到这些的。”特里普告诉我，当我不得不提出进行面对面交谈的建议时，“我往往面对的是想发无数封邮件来解决一个问题的人。我必须告诉他们‘去当面谈’”。

特里普解释说，那些年轻同事的成长经历告诉他们，电子通信是门通用语言，所以在选择交流工具时，他们会想到消息、短信、Skype电话、电子邮件、视频会议和觅母。选择很多，每种选择都有其各自的“氛围”。不过，他们不会真的考虑坐下来见个面，这可不在他们的选择清单上。这种想法必须来自“外界”，这是导师制的一部分。特里普把它当作自己的责任。

对特里普而言，大家坐下来分享彼此的经验无与伦比，这是了解同事想法、客户想法的最佳方式。他说：“当大家可以自然地彼此交谈时，小分歧不会变成大问题。”

舞台总监利安娜·哈里特拥有30多年的舞台经验，她对另外一种会议有着类似的经历。在哈里特看来，所有的现场会议对创造戏剧的重要性不亚于现场演出。“你会有意想不到的发现，你会发现火花。”她说，“我喜欢设计会……当我们所有人都坐在房间里，一切就都开始了。‘在《冬天的故事》结尾，到底怎么让赫米奥娜的雕塑苏醒过来？我们讨论一下。我先说一下我的想法，大家一起进行头脑风暴。’”

不过，哈里特解释说，在地区性的小型剧院，面对面的设计会越来越少见了。因为电子通信的存在，设计人员和技术人员（包括服装、道具和灯光）可以同时工作。所以导演会和每位设计总监见面，然后用电子邮件通知他们最后的决定，这已经成了惯例。哈里特为其中的损失而哀伤。即使是最专注的邮件往来都比不上一次面对面的交谈：

> 我把想法发给你，你评论后再发回来，这种方式与大家坐在一起讨论完全不同。你会失去交流过程中产生的更好的想法……我们低估了我们从对方的呼吸和肢体语言中所能了解、读懂并领会的东西，也低估了亲自参与会议的价值……技术会把很多东西过滤掉……呼吸同样的空气很重要。

哈里特说，即使她把演员都召集齐来，大家坐在一处呼吸着同样的空气，她也必须想方设法留住他们的心。她解释说，就在几年前，演员们来排练时都会期望别的演员表演时，自己可以听一听，这有助于在所有演员中间形成一种有关这部剧的共同语言。如今，这种对集体的关注，不得不在她的强迫下才能实现。

> 看看四周，你就会发现演员们并没有关注彩排。上场前，他们

会闲坐着，查看短信和邮件……如果事情与自己无关，他们会说“无聊”，然后拿起手机……他们不会把那些与自己没有关联的事看成自己的事。但是，戏剧却是一个有机的整体。

奇怪的是，上诉法院的法官竟然也发出了类似的评论。他们说，的传统的法庭审判中，在听取上诉案件时，三位法官会在一起听取案件的辩护词，然后做出判决。这一过程涉及很多次会议和电话。他们说，如今在正式上诉前他们基本依靠邮件联系。这些法官十分思念过去那种工作节奏，思念和那些能够激发他们新想法的同事一起度过的时光。法官还很担心年轻一代的律师不能充分理解在场的价值。那些出现在他们面前的律师越来越不习惯亲自表达自己的观点。在法官看来，年轻的律师写邮件写得很溜，但在口头辩护上却缺乏锻炼。这就意味着，他们当场被质疑的时候，很难站稳脚跟。

法官、技术总监和舞台总监指出了同样的问题。新点子会出现在面对面的会议上。邮件联络不管效率有多高，都像是在处理事务。邮件中提出问题，邮件中给出答案。大多数时候，邮件说到底就是交换信息。在演艺、法律和商业领域，少一次面对面的会议便相当于失去了复杂性和深度。青年一代可能习惯了事物的平淡，但哈里特认为那些经历过这种变化的人会怀念自己曾是“有机整体的一部分。他们怀念声音和肢体所传达出的信息”。

要指导别人交谈，你要先解决两个问题。他们会直接问你：“既然分散注意力可以带来更大的‘价值’，为什么还要聚焦在一处，就像面对面交谈必须要做的那样？”回答是：多任务处理不会带来更大的价值。你觉得自己有了更多的收获，但你获得的其实更少。他们还会直接问你：“为什么要为了关注交谈的对象而经历与网络分离的焦虑？”回答是：和同事交谈得越多，工作效率越高。

不过，在这些问题和反对声的背后，还有一些难以用研究结果回答

的问题。职场中的每个人都面临着工作的要求，这些要求看似势不可当。电脑提供了一种可以将这些要求分门别类的方式，让完成的速度看起来可以忍受。坐在电脑前，会有着一种掌握控制权的感觉。当人们拒绝离开电脑，拒绝面对面交谈时，他们往往害怕失去这种掌控的感觉。

在驾驶舱里看到的：掌握控制权

35岁的雷文·阿松在金融行业工作。只要能发短信、消息或邮件，她绝对不会选其他方式。对她而言，这样做可以“保持头脑清醒”。她把自己的工作形容成“高压锅”。盯着电脑可以让她觉得生活在自己的掌控之中。“太多人要占用我的时间，太多人想让我为他们做事情。如果是查看邮件，我可以听到所有这些要求，不过是有距离的，所以我觉得控制权更多是在我手上。在电脑前，我可以站起身来，看看别处，或是放点儿音乐。”雷文说，她也可以联络一下朋友，当然是以她觉得安全的方式，因为时间是有限的。我将这种情况称为“金发女孩效应”：我们希望彼此的关系不太近，也不太远，刚刚好最好。如果雷文想上一下脸谱网，发几条短信或几封邮件，她可以和其他人保持联系，但又不用担心占用太多的工作时间。她称之为快速的“社交查看”（social check），这可以让工作更容易操控。此外，将社交生活固定在网上也让社交更容易管理。

比起社交，雷文更渴望的是控制。她会在邮件里写句“抱歉”，而不会面对面道歉。不管在工作上，还是在个人生活中，面临棘手的交谈，她会想尽办法通过邮件来回避正面交锋。这种棘手的交谈，即使是必要的，她都会说自己没有时间应付。此外，这种交谈需要表露情感，雷文把情感表露看作压力，她认为自己没有必要经历。

雷文用来进行自我保护的方案给她带来了很多邮件解决不了的工作问题，也让她觉得很孤独。实际上，她的孤独已经到达了一定程度。她

说，当经理从旁边经过并聊上两句的时候，她有时会想象经理会给她一个友好的拥抱，有时会想象经理会拍拍她的肩膀给她信心。雷文知道，她拒绝交谈，所以会幻想拥抱。不过，她并没有把这种幻想看作应该多和同事在一起的信号。她最后的结论是："我没有那个时间。"

"见个面，聊一聊。"

斯坦·哈蒙德是一家咨询公司的首席执行官，公司的主要业务是组合复杂的金融交易。他说，他很理解像雷文这样的人，以及他们希望生活中有一些"空余时间"的需求。我经常听人们用"空余时间"这个词来表示自己需要静一静的"休息时间"。不过，他也坚持认为，那些不抽时间交谈的人不知道如何交谈，归根结底这不利于公司的发展。他说，因为很多人最喜欢独自待在电脑前，他的工作现在越发难做。波士顿的那位律师把这种办公状态称为"在驾驶舱里"。哈蒙德说："电子邮件——这些人一直在发邮件。我最后直接去他们的办公室，几乎得强迫他们来个面对面的会面。但是，这并不是他们想要的。"他所说的就是像雷文那样的人，他们想要躲在邮件的后面，但却走到了发邮件解决不了问题的局面。事情变得太大，或是出了错，要想有进展，必须进行交谈。

哈蒙德指出，如果你的目的很清晰，也能够起到作用，那么电子邮件是一个重要的业务工具。他说，如果因为邮件最为方便，什么都依靠邮件，那么问题就会出现。根据哈蒙德的经验，如果用电子邮件进行谈判，会产生一系列误解。

他说，最近开了一次董事会议，主要是讨论一笔重要的生意。他的客户在会上给他发了一封义愤填膺的邮件。会议一结束，哈蒙德立刻给客户打电话，约时间聊一聊他们的分歧。哈蒙德打那通电话时，他们二人还在同一栋大楼里。不过，客户的回复只是另一封邮件，让他好好看看第一封邮件。随后便是一连串的误解。

哈蒙德说，这种情况很典型。人们想用邮件代替交谈。最近他和一位同事有一点儿分歧，哈蒙德一直要求和她见个面，但对方只是不停地给他发邮件。哈蒙德说：“最后我终于见着她了，我只是说‘很抱歉，咱们消除一下误会吧’。就用了5分钟，问题就解决了，没有任何压力，就5分钟，就那么一点儿时间，问题就解决了。”不过，他真是很费劲儿才和她见上了那一面，可以说是千辛万苦。对方的行为有悖于他们共同的商业利益。

哈蒙德在其中看到了一个代际问题。“45岁或50岁以上的人更适应面对面的会议。”而低于这个年龄的人“倾向于用邮件，而不愿意面对面沟通”。此外，他们也用邮件道歉。在哈蒙德看来，当面道歉的能力是职场的一项基本技能。没有这种能力就好像是“开车不知道如何倒车一样，不会开口说抱歉的人肯定就是这样。但是，邮件却起到了推波助澜的作用。在邮件里，你永远学不会怎么说‘对不起’”。

哈蒙德说，看到大家觉得交谈很困难，他并不觉得惊讶。他有两个儿子，吃饭的时候，必须得从他们手中把电子产品抢走，然后他们“虽然会静静地坐在餐桌旁，但也不会彼此交谈”。对此，他很不赞成。“人们越沉浸在电子产品中，越会失去在职场上获得成功所需要的那些技能。他们玩电子产品玩得越来越转，但并没有学会精髓。”在哈蒙德看来，精髓就是交谈。

一家大型服装公司的首席执行官也有同感。他告诉我说，他的员工因为邮件的事情争吵，误解不断积压，最后会来找他。“每天至少都有一个员工来我的办公室抱怨与某位同事的邮件往来。有时被抱怨的那个人也来我这里抱怨。我每次都告诉他们同样的话，‘见个面，聊一聊’。”

不过，有时候做起来却没有那么容易。正如我们在卡罗琳·坦南特一天的Skype电话会议中看到的，工作中还有其他的团队。在大多数公司，员工都分布在世界各地。

散布各地的员工

在雷迪勒恩公司，每个人都被分配在一个成员分布广泛的国际团队中。因为要降低成本，所有出差和培训都更难实现。所以，我见到的经理从来没有面对面见过他们手下的人。我见到的咨询师也说，他们只在电话和电话会议上与自己的上级说过话。这种环境中催生了人们的即兴创作。

有一个全球小组庆祝新年时，给每个团队成员寄了一顶帽子、一瓶香槟和一个吹龙。大家打扮起来后，开了一个电话会议，一起举杯祝福。收到礼物、举办网上派对如果没有变成常态，听起来确实很有吸引力，很让人意想不到。不过，如果它成为常态，参与者具体何感我们就不知道了。

有人曾经向我讲述，在网上开新年派对是多么有趣的一件事，这是有创造性的友谊的一种体现。不过讲到一半时，那个人意识到他并不认为这种做法有趣，而是觉得很悲哀。他不知道该如何讲完这个故事。我问他“派对成功吗”时，他显得很犹豫。这种派对已经尽可能向成功靠近，每个人也尽全力参与。

当公司决定以这种分散的方式经营时，它要求员工也相信这是一种“进步”，或是公司要获得成功的必要因素。但是，对手这种新的工作方式，日复一日地，我们会渐渐失去信心。

维克多·特里普的技术团队成员过去都在纽约，但是公司的长远计划是尽可能减少曼哈顿的办公区。此外，为了减少薪资成本，公司也选择不雇用美国人。现在，特里普的团队成员都在别的国家。他现在很怀念昔日纽约的工作情境。他说，当时他和团队成员都在大楼的同一层。“我们之间的交谈从未间断。我站起身来，就能看见全组的人，就可以大声叫他们。”现在，面对一个国际团队，他们不得不安排通话和

电话会议的时间。

最近，特里普的团队要处理国际系统的一个故障。公司的全球网络必须关闭重启。特里普相信，如果“他的团队成员都在纽约”，他可以派人解决这个系统故障。但是“所有人都不在美国，解决问题的时间长了很多”。特里普觉得，与驻扎在纽约的团队相比，这种新的分散型团队给公司带来的价值要更少。他坚信，我们有理由回归以前的那种体系，有利于公司赢利。但是，他补充道：“即使提出理由，也会搞得天下大乱。没有人想要通过研究证明这种把当地团队打散的做法是一个糟糕的决定。当公司决定解散当地的团队时，所有人都说：‘这太荒谬了，为什么要这样做？’但是后来，人们就这么做了。”

当特里普展望接下来的10年时，他设想身边的同事会越来越少，那些仅有的团队成员，“他们甚至不会在办公室工作，而是在家办公”。他说：“如果他们想去‘办公室’，他们会被分到一个地方工作……一个像酒店房间一样的地方。”一个团队的人坐在一起讨论问题的日子将会一去不复返。

> “我知道这样一家公司。上了电梯后，你把密码输入苹果平板电脑中，它会告诉你‘这就是你所在的区域，你们组的人通常都坐在这里。那里有三张空桌子，你可以去坐’。”然后你就走向那里。
>
> 进去后，坐下便开始干活儿。你知道，有些人会说“我觉得自己就像一个商品，我和公司一点儿联系都没有”。我觉得这好像是去图书馆，因为我头脑中没有集体的感觉。你知道，这里没有什么东西是属于我的。

我和特里普讨论定期在家办公、偶尔在“宾馆”办公的缺点时，雅虎的首席执行官玛丽莎·梅耶正召集员工回公司办公，目的是要大幅减少远程办公的情况。梅耶说，她想让大家在一起办公，这样能够提高工作

效率和创造性。特里普表示：“我觉得这个消息很棒，我很喜欢。”不过，他认为这并不会发生在自己身上。雅虎正召唤员工“回归工作岗位”，但他却认为未来的职场，办公桌将荡然无存。

让员工“回归工作岗位”

2004年，拉德纳公司的新晋首席执行官也开始受不了远程办公的局限。在这家大型高科技咨询公司，远程办公的历史可以追溯到20世纪90年代。就像很多其他公司一样，远程办公可以减少成本，人们普遍认为这种办公方式可以提升员工的满足感。不过，这位首席执行官现在决定把分散在各处的员工召集起来。

公司做出这一决定时，财务状况不佳，正常情况下，公司不会在基础设施上进行任何新的投资。不过，新上任的首席执行官逆当时的传统观点而行。他花钱打造了更宜人的新办公场所，把员工叫回来上班。

起初，抱怨声不断，公司的管理层和普通员工都已经习惯了弹性的工作安排。此外，公司高层担心，这项新政策不仅会很难招到新人，还可能让有才能的人离开。还有一点是：拉德纳公司现在是赚钱的。这位首席执行官想要在公司经营成功的时候改变公司文化。

不过，他很坚决。他把自己的想法讲给那些持怀疑态度的管理人员听。负责人力资源的副总裁谢莉·布朗宁是这样描述的：

> 他说：“我们是一家成长型公司。只有大家一起合作，变革才会发生。在家办公，我们无法高效地合作，我们不会在餐厅碰上谁，也不会让他们了解事情的最新进展，还会忘了告诉他们其他的事情。这会减缓变革的速度……”所以他说：“我们管理层将要在办公室上班，如果做到了这一点，我们将会聘用员工在公司办

公……工作应该在办公室完成，因为这里是我们合作的地方。”

大家很不情愿地回公司上班，真的是很不情愿。布朗宁把事情的经过比作汹涌的波涛：

> 我们摆摆手，告诉他世界已经变了。他的观点太落后了，对于管理层来说，我们需要在家办公。但是，8年过去了，他改变了我们每个人的看法……我们现在都信了他的话。我们在不断成长，我们是一个团队。

本·瓦贝尔的研究证明，不同领域的员工之间交流越多，工作效率越高。所以，有机会进行面对面交流在公司的任何层级都发挥着积极作用，这一点没有什么奇怪的。拉德纳公司的情况就是如此。近距离可以激发新的交谈。布朗宁说，那些表示怀疑的人亲眼看到“面对面的会议才是良好合作的典范”。此外，那位首席执行官的决定在经济效益上得到了回报。当分析师、销售人员和咨询师在同一屋檐下工作时，拉德纳公司的收益增长率达到了原来的5倍。

拉德纳公司的首席执行官不仅让员工回到当地的办公室上班，他还鼓励公司不同部门的经理要多交流。一些决定公司未来的经理被召集在一起，开了一个为期三天的研讨会。研讨会不是要传授他们新技能，而是让他们明白：拉德纳公司现在要推行一种面对面的领导文化。他们将代表公司在各自的部门推行这种新的文化。

布朗宁负责设计这次研讨会，这项任务并不容易。那些经理们很满意原来的制度，他们可以在家办公，享受弹性的工作时间。布朗宁描述了最开始那种不妙的气氛。“他们来的时候，交叉着手臂，手中拿着黑莓手机。”不过，这次研讨会向他们的固有想法发出了挑战。“没有人打开笔记本电脑，没有人查看黑莓手机，即使晚上也是如此。”

后来经理们要回答一个问题，他们有多了解自己的属下，尤其是他们是否知道属下会怎么回答“你的目标是什么？”这个问题。研讨会由此进入关键时刻。即使是管理同一批员工十几年之久的经理也没有信心说出属下的工作动力。没有交谈，这些事情是无法知道的。这就是他们所缺乏的，也是首席执行官想要改变的。

从2011年开始，拉德纳公司把有关“目标”的谈话放到了绩效考核的中心。经理要直接回答一个问题：“你和属下谈过目标的问题吗？”这一项是必须要填的。对同事的了解取决于面对面的交谈，这已经成为公司“基因”的一部分。

至于那个面对面强化领导作用的计划，现在已经成为拉德纳公司体系常规的组成部分。经过仔细评估，发现效果超过预期。这一计划在全公司形成了新的纽带。实际上，最初那些沉默的经理每个月还会在电话会议中见面。亲身体验已经在他们之间建立起了信任感，全公司都因此受益。

交谈日

拉德纳公司的故事说明了两点：聚在一起进行面对面交流有利于公司赢利；积极主动的领导可以促成上述情况的发生。

2008年，斯托达德公司的首席执行官想要安排一次和副总裁们的会议，结果发现要等两周才能将其提上日程。在这家国际设计公司，高层领导90%的时间都被提前安排好了。这位首席执行官意识到，在这种一个会议接着一个会议的情况下，基本没有给非正式的交谈留下什么空间。同时，也没有给那些因为迫在眉睫的问题而要紧急召开的会议预留什么空间。或者说，有人有了什么好点子，想赶快与同事分享时，并没有这样的机会。于是，这位首席执行官启动了一项新的计划：早餐。

在公司总部，每周都有一天高层们会提前45分钟到公司。他们会一起吃顿没有议程的早餐。大家就是坐在一起，想聊天就可以聊天。几个月过去了，安排的会议数量下降了20%。也就是说，高层领导多出了20%的时间，留给自发的交谈或是安排紧急会议。来吃早饭的这些人对这项活动全都充满了热情。吃早饭的工夫，问题当场解决了，新点子也和大家分享了。

非正式的交谈十分重要。舞台总监利安娜·哈里特回忆说，因为传统排练厅的技术装备限制，这种交谈原来在剧院中是非常自然的。演员工会要求，每排练80分钟需要休息10分钟，或是每排练一小时休息5分钟。排练当天，演员们会决定他们采取哪种休息方式，所有人都会同时休息。

排练厅外面有一两部付费电话。休息期间，电话旁会排起长长的队伍。每个人都要给经纪人打电话，或是在留言机上留言。

> 你永远不知道什么时候会有新的工作，也许最后一刻才得知试镜的消息。大家都会排队打电话。排队时，演员之间就会交谈。你可能一直都和其他几位演员一起，彼此之间会出很多主意。现在，宣布“休息10分钟”时，大家只是拿出手机，走到一个没人的地方。每个人都会找一个单独的角落。休息结束后大家会回来继续排练，但与所有人一起排队打电话，又一起回来相比，他们的精力恢复情况是完全不同的。

排队打付费电话让大家聚在一起。可如今，手机和笔记本电脑让我们彼此疏离，或者充其量我们可以说，我们还在一起，只是各干各的，心思都在自己的电子产品上，除非我们特意改变。斯托达德公司的早餐再次证明，如果想激起大家交谈的欲望，你需要高层的倡导，你必须为之设计。

交谈的设计：文化很重要

交谈的设计可以和计划工作前的早餐一样简单，也可以包含对环境的精心设计。谷歌在环境设计方面一直都是领头羊，公司让本·瓦贝尔研究，有没有一个最佳的餐厅排队时长，可以尽可能延长员工的交谈时间。瓦贝尔发现确实有这样一个最佳时长：大概三四分钟——既不会长到让人觉得浪费了时间，也足够让他们认识新的同事。同样，瓦贝尔还研究了餐厅餐桌的最佳尺寸，不会让陌生人觉得不好意思坐下，加入别人的交谈。餐桌很大，够10到12个人坐。

但是，不管是哪种情况，设计都需要文化的辅助。

金融咨询师斯坦·哈蒙德在设计办公室时很认真，希望打造出有利于交谈的环境。他本人也尽力让自己的设计起到应有的作用。哈蒙德的设计就是要束缚自己的员工，这样他们就会“被迫”交谈，就像剧院的演员在排练厅外面排队打付费电话时一样。哈蒙德公司的所有人开始一天的工作时都在同一个地方，那里为他们准备了咖啡和零食。

哈蒙德公司位于曼哈顿的一栋大楼里，从14层到16层。他要求，所有员工都得在15层下电梯，即使他们是在14层或16层工作。15层准备了食品、饮料和舒服的椅子。他希望员工会在这里碰到不认识的或是不怎么认识的人。他希望不断创造新的交谈机会。如果发现谁在14层或16层下了电梯，哈蒙德会坚持把他们送回电梯。

文森特·卡斯特尔在旧金山开了一家风投公司，名为卡斯特尔咨询公司，他也致力于交谈的设计。他说，就在几年前，公司“几乎处于危机状态”。会议变得“死气沉沉”。所有人都在发短信，包括卡斯特尔本人在内。

在卡斯特尔看来，了无生气的会议是种病症。在他的许可下，技术塑造了一种企业文化，告诉员工交谈并不重要。“隔壁的同事会给我发

邮件。公司内部毫无灵气，也没有集体感。”卡斯特尔觉得，公司离他越来越远。“在这一片沉寂之中，在你给同事发邮件的时候，你错过了交谈的微妙之处，失去了观察他人即席思考的能力。”

卡斯特尔发誓要重拾交谈。开始的时候，他的措施比较适度，推行了开会时关闭手机的规定。不过，随后他决定进行更彻底的改变。他购买了新的办公室，找了几家专门做创新家具设计的公司，还和研究办公室互动的学者聊了聊。此外，他还学习了本·瓦贝尔有关合作的研究。在新设计的办公室中，有完全隐秘的地方，有安静随意的地方。办公区20%的地方都放着食品，还有专门为鼓励交谈而设置的高脚椅。

现在，每天上班前公司都会开一个简短的站立会议，不允许携带电子产品，目的是让大家知道公司的最新消息。任何人都可以发言，任何人都可以向公司的其他人提问。

在有些会议上，就连卡斯特尔也会禁不住消息和电子邮件的诱惑，而站立会议就是他反击这种会议的方法。站立会议已经成为当代公司的一种主流文化，因为在这种会议上，人们被迫要集中精力，虽然只是一小会儿。站立会议并不是灵丹妙药，因为会议很短，不可能解决复杂问题。不过，卡斯特尔指出，站立会议对他的公司产生了积极影响。“人们交谈的数量和类型都有了很大的改变。现在，30秒的交谈和即席交谈不计其数，这在之前是从来没有过的。员工们现在似乎很想上班。”

卡斯特尔觉得，公司的进步“基于一种基本的人性”：人们愿意和他们喜欢、信任的人一起工作。让员工在办公室上班的原因是为了激励他们交谈，这种交谈可以促进他们的团队意识。办公室设计是这一过程的重要组成部分。卡斯特尔认为，办公室应该能够“促进人们的团队意识，激发他们的求知欲”。

卡斯特尔说，很多客户选择和他们的公司合作，因为他们喜欢这里的工作环境。“正是这种公司，他们想要与之合作，他们会感到兴

奋。”他的公司利润随之增长。

从个人层面而言，交谈可以恢复人们的同理心。工作时，同理心可以带来更高的工作效率。这一点在卡斯特尔、哈蒙德、拉德纳和斯托达德公司那里都得到了印证。

哈特科技：筑巢凤不来

如果说合作是工作效率的关键，那么那些针对交谈而精心设计的公司会做得很好。在大型软件公司哈特科技，不仅有全天开放的餐厅、微型厨房和外出活动，还有每周一次的全员会议，任何人都可以参加，都可以发表看法。从官方的资料来看，交流和透明是哈特科技的核心价值观。

不过，正是在哈特科技我看到了“筑巢引凤”的局限。尽管公司的设计和愿景都很好，但没有人有时间进行多少开放式的交流，或者说员工觉得公司不允许自己把时间花在开放式交流上。公司的微型厨房让我大开眼界。与视线平行的地方放着健康的零食，没那么健康的食物则要费点儿功夫才能找到。我在厨房和一个年轻人打了个招呼，他报以微笑。“你肯定是新来的。”他告诉我，大部分时间员工会选好吃的，拿回自己的办公桌。大家也不是不友好，只是没有时间交流。

哈特科技自认为是世界上最优秀的公司，自己的员工都是超级英雄。这意味着，员工都会尽力证明自己能够胜任任何挑战。要想证明自己在万人之上，最简单的方法就是表明自己与凡人不同，不需要远离网络。

最早的时候，软件是由一群群黑客编写的。他们形成了一种晚间工作的文化——他们使用那种晚上没什么人用因此也运转更快的分时计算机。当不再需要因为技术限制而在晚上工作时，这种文化却流传了下

来。优秀的程序员，不管男女，都逐渐通过奉献精神，不分昼夜的奉献，表达对计算机和代码的钟爱。注意，这一过程只是循序渐进的。在哈特科技，这种古老的精神反映在一种共识上：最优秀的员工时刻准备接受工作。他们一直“在”公司的消息平台上，他们名字旁边心形的绿灯一直亮着。

我和哈特科技的员工开了几次座谈会，听到了故事的不同版本。经理的本意是好的，他们不想让员工有压力。不过，公司的所有人都试图证明，公司聘用他们是值得的。时刻都挂在网上，是证明这一点的最简单的方法。当这种用时刻在线展示忠诚的方式自下而上传播时，老板也可能一直“在线”，他的绿心也会一直闪烁。

所以，员工们抱怨经理会在晚上10点给他们发邮件，但没有说明他们当晚就要回复，还是因为经理家的孩子小，只有孩子9点睡觉后他们才有时间收发邮件。因为没有清晰说明，这些经理的属下担心，晚上收到的邮件需要立刻回复。有一位程序员说：“我的经理总是讲些正确的道理，比如‘要集中精力’‘要停下脚步’‘要给自己留点儿时间’。但是她就像推特一样，反应很快，总是在网上——她的大脑反应就像信息流一样。很难弄清楚是否应该听取她说的话，或是仿效她的做法。”这种困惑仿佛把人们带到了跑步机上。他们要么在开安排好的会议，要么在自己的电脑前努力跟上大家的节奏，还要务必保证自己始终在信息平台上，面对面的交谈因此不断减少。

有一位程序员说，她很珍惜晚上6点以后在办公室的时光。白天的时候，她的会议一个接着一个，所以晚上她觉得比较放松。她拿上一些吃的，找一个没有安排会议的会议室，静静地工作，有时和同事聊几句。她说：“6点以后，大家才会有真正的交谈。”但是，即使是在下班后，她也有那种她白天感受到的矛盾。就算是晚上，她也觉得信息平台上显示“离开”的状态是不对的。她说，只要她在平台上，“就总会有信息”。

在哈特科技，公司的要求和员工的想法之间存在着矛盾。有一次我坐在他们公司的餐厅里，一位年轻的工程师和我攀谈起来。随后，他说不好意思打扰我了，并解释说他是新来的。他的上司希望他午餐时多和不认识的人聊天。虽然厨房、食品以及明确的指示都在鼓励员工交谈，但他知道公司最希望的是他们始终在线。“我的老板想看到我在平台上的心形标志显示为绿色。”当然，一旦上网，你很容易就会远离面对面的交谈，甚至独处时也会被不断涌入的消息打断。

哈特科技公司文化中的紧张状态为我们提供了一点教训。如果你认为交谈对公司很重要，你不能只是说说，或是设计漂亮的厨房和餐厅以促进交谈。你必须给大家时间和空间。最重要的是，高层领导必须以身作则，通过日常的行为引领大家。如果不这样做，那些精心打造的空间就只是康乐设施而已。新来的员工与人交谈时也会思忖，这样做是否需要道歉。

克里斯蒂娜·罗伯茨今年三十五六岁，她回顾了自己在哈特科技的“成长”经历。公司的核心价值观是：责任、极致、忠诚。她加入哈特科技时，决心要把这几点做好。

> 刚开始的时候，我不想让自己显得没有责任心。时刻查收邮件是证明责任心的最好方式。
>
> 我坚持让自己在信息平台上的心形标志始终显示为绿色。工程师即使在乘坐滑雪者运送机时，也会注意做到这一点。在那种环境下，我的压力和抑郁感不断攀升。那座山真的变得很高，那时很渴望也很有动力不断攀登那座山。现在我坐在这里和你一起吃饭，你可以去洗手间，而我可以查收邮件。所以，我始终都会在信息平台上。

在罗伯茨看来，公司认定的“最佳表现”就是一直在线。不过，如果每隔几分钟就回一封邮件，她便没法思考。慢慢地，证明她是个有价值

的员工的因素（忠诚，表现为始终在线），与她做好本职工作所需要的条件之间产生了冲突。过了很多年，她才弄明白。这些年，始终在线一直是她心中最要紧的事情。她也因为这一点受到过奖励。她已经把它视为一项要求。在她看来，手机和哈特科技的信息平台仿佛毒品一般。

罗伯茨认为，哈特科技公司的文化削弱了那些专为鼓励交谈设计的基础设施的作用，比如餐厅和微型厨房。压力水平，尤其是那一条不成文的时刻在线的要求，阻碍了员工之间的合作，还影响了他们生活的其他方面。

在哈特科技的信息平台上“时刻保持在线”意味着，罗伯茨在其他平台上也都一直在线。她的手机成了她的一切，成为她联系朋友、家人和爱人的方式。罗伯茨在向公司表示忠诚的过程中，也将自己置于电子产品的海洋里：各种交流信息不断地涌来，她觉得自己养成了回复信息的惯性，精神涣散，而且产生了依赖性。说到自己，罗伯茨说：“手机必须时刻放在身旁……因为一想到自己的兴奋度降低会发生什么事时，就会自我提醒，得去看看手机了。”

哈特科技是一家大型的多元化公司，我在这里发现了最佳的做法，比如经理想方设法让员工不要以为自己应该时刻在线。我听说有一位经理会在晚上发邮件，但她会清楚说明自己这样做是因为孩子还小，深夜是她最好的工作时间。所以，她深夜一点发出的邮件，并不期望立刻得到回复。她的属下都很感激她把事情说得很清楚。还有一位经理说，她发现再进一步甚至更好。她会在半夜把邮件写好，但并不发送。她说：“写好邮件，存在草稿箱里。早晨7点，当你觉得别人差不多起床了，开始查收邮件时，再点击发送。”

实际上，哈特科技还有一些最受尊敬的经理。他们会在某一时段集中发出大量邮件，而不是全天不定时地发邮件。有的时候，这对员工来说更为方便。这些经理树立了一个榜样，告诉员工该与网络建立一种什么样的关系，一种给自己留出时间和空间的关系。

哈特科技知道员工压力很大。为了帮助他们，公司开设了正念和冥想的课程，鼓励员工培养一种平和的状态。公司会定时要求所有员工“放下手中的工作”，放松一下，做做深呼吸。哈特科技的员工看到了这些课程中的价值，很多人觉得它们极具价值。不过，他们并不抱有幻想。很多人认为，这些正念课程传递的信息与他们的工作感觉并不相符。我在和他们开座谈会时听他们说，公司可不是花钱聘用他们保持平和心态的。有个人说：“公司花钱聘用我们，可不是让我们来聊天的。”

不过，哈特科技对正念的重视，和公司尽力创造有利于交谈的空间，一样意义重大。公司越欣赏平和、注意力和面对面交谈对赢利的重要性，我们离搅乱我们生活的技术就会越远。慢慢地（不过在这个领域，时间往往过得飞快），公司会和消费者一起重拾这些好的东西。一位软件开发人员建议，他所在的行业应该重新定义应用程序的成功。成功不应该取决于消费者在这款应用上花了多长时间，而应该取决于这些时间花得值不值得。从长远来看，消费者可以和行业一起重新定义电子产品和应用程序的设计原则。

医疗领域的交谈

上面我主要讲述了办公室里的交谈，因为我们很多人都在办公室上班。但是，还有一些其他工作场合也存在着同样的交谈问题。也许，医疗领域的情况最为显著。

身体检查是交流集中的场景之一。检查身体时，医生几乎百分之百地要把注意力放在患者身上。不过，老医生现在担心，年轻的医生开始行医时，并不期望在检查室里找到问题的答案，而是把希望寄托于“别处”，也就是随后依靠机器的检查诊断结果。因为他们认为可以在科学数据中了解患者，所以注意力并不在患者身上。相信数据进而成为医生浮皮潦草地和患者聊几句的理由。一家大型教学医院的60岁老教师这样

评价他刚刚培训过的住院医师：“他们想用各种机器检查来证明自己不和患者交谈的做法，因为和患者交流很难，往往需要年轻医生所不具备的能力。”

这位老教师认为，在这种“依靠检查”的新氛围中，标准的体检所需要的那种“亲密”在年轻医生眼里似乎有些奇怪。你要触摸患者的身体，询问过往病史，还要问一些奇怪的问题。如果你相信机器检查将会告诉你所想知道的一切，那么这些触摸和交谈看似就没有必要了。你会习惯于当一名少触摸、少交谈的医生；你给患者检查身体的能力会下降；你会更加依赖各种诊断性的机器检查。想到学生的不适感，那位老医生很难过。

> 他们不想为交谈中提到的事情负责，那种在患者的整个病史中会出现的事情。他们不想听患者说自己很焦虑，很抑郁或是很害怕。医生过去是想听到这些信息的。他们知道患者整个人都生病了，整个人都需要治疗。如今，年轻的医生不想和患者进行那种交谈。我的学生们对于新的病历系统几乎迫使他们远离患者感到很高兴，只交换一些相关的细节。他们不想承担更复杂的责任。

医生兼作家亚伯拉罕·韦尔盖塞写道，医疗领域已经从给患者看病变成给“i患者（iPatient）”看病了，这里的“i患者”指的是收集到的有关患者的所有数据。韦尔盖塞指出，在这一过程中，医生失去的不仅仅是对患者的同理心，还失去了治愈病人的能力。

不过，鉴于专业的环境可以让医生重拾交谈，所以医疗领域也是一个充满希望的地方。首先，医疗领域已经开始讨论远离交谈的问题。医生关注电脑而非患者的危险，对各种机器检查过度依赖，以及重新开始询问全部病史的需要，这一切都在讨论之中，并且人们也行动起来了。我见过一位老医师，他们医院引入了一种新的电子病历记录系统，她很反感这一系统的介入。她解释说，如果她按照预期使用这个系统，就无

法在给病人看病时和对方有任何眼神交流。她必须忙着把数据录入系统。她的对策是给病人看病时用纸笔做好记录，晚上等她的孩子睡着后再把数据录入系统。这个系统给她带来了压力，不过她正组织其他医生一起努力改变医院的规定，给交谈腾出空间。

这位医生所代表的那一代老医生致力于教育医学院的学生如何和患者进行丰富的对话。一位快60岁的肿瘤医师定期给医学院一年级和二年级的学生开设体检和问诊的课程。他向我描述了医疗体系中催生沉默医生的所有压力——每天要问诊很多病人的预期、高科技诊断检查的诱惑、填写资料和表格的压力。不过，他很自豪，至少自己所在的医学院十分重视交谈。他的学生们在学习如何与患者建立信任的关系，如何告诉他们不好的消息，如何用好消息加深彼此的关系。他很担心“10年之后”他的学生中还剩多少人能够坚持交流。不过，只要还在医学院一天，他就会鼓励他们把交流视作行医的中心。

此外，面对这些切断交谈的压力，医疗领域以一种创造性的精神给予回应。医疗记录员作为一种新兴职业正在不断兴起，他们可以把医生从各种需要他们注意的屏幕上解救出来。记录员受过专门的训练，作为助手跟在医生旁边，主要是填写保险公司所需要的报告，将信息录入电脑上的病历系统。分担了这些任务以后，医生能够更好地和患者交流。将记录员引入医疗领域这一事实说明，一种职业可以发明自己的方式来进行必要的交谈。

从艾丽斯·拉坦开会时设置的专门放手机的地方，到斯坦·哈蒙德让员工都从15层下电梯的规定，再到斯托达德公司没有议程的早餐会，我们都可以看到这种创造精神。像医疗记录员一样，所有这些都是为了重拾交谈的发明和干预手段。我们还可以有更多的发明，激励我们在职场采取进一步的措施，在教育领域和家庭当中，我们也可以取得同样的进展。

下一步：发明与干预

接下来，我们来探讨一下在重拾交谈的过程中，公司领导所能起到的特殊作用。公司文化的影响远远超越了公司内部的生活，它能够决定和家人吃饭时我们能否放下手机，决定我们是不是整晚都要随时待命。我们每个人都“知道”多任务处理没有益处，但我们却无动于衷。在这样的环境中，如果你的老板告诉你，他会给你时间和安静的空间一项一项地完成任务，事情将会有所改变。

交谈塑造了我们，但是我们在家里却没有进行这种交谈，面对家人、朋友和爱人时我们也回避了这种交谈。年轻人步入职场后，他们拥有了一个向他人表示同情、了解他人与自身过往经历的机会。若有年轻人面试时表现得像一只被车灯照射而惊慌不已的小鹿，这正好是个机会来教导一个可能不了解交谈的人。

所以，在工作中使用科技产品和理解交谈的价值时，我们要更有目的性。我们要更加清楚自己的位置、交谈能够起到什么作用，以及可能的绊脚石是什么。

在日常工作中支持交谈。这一时刻需要的是谦虚的良师益友。要承认，就像父母树立了不好的榜样（比如吃饭时发短信），随后孩子这样做时却会受到批评；经理做的事情随后员工也做了，后者也会受到批评。经理在开会时不专心，发邮件或玩游戏。和属下共进午餐或共享茶歇时，他们会拿出自己的手机。我想了想自己所在的领域：如果哪位老师开会时发邮件，我们也会效仿，所以学生们上课时发短信就没有那么令人气愤了。我们都在同一种文化中。

在日常工作中，经理需要把交谈当作准则。当面告诉同事应该多交谈，不应该觉得交谈是件需要勇气的事，而应该将其视为平常之事。

在交谈的过程中，人们会建立信任，得到信息，发展一种有助于他

们完成工作的关系。因为“太熟悉”了，我们往往会觉得这是理所当然的，所以将其抛诸九霄云外。要想重拾交谈，我们必须表明态度，不管公司规模大小，都要让公司每个层级的人重视交谈。

星巴克陷入财务困境时，公司通过看似很小的改变重建了自己的品牌。其中一个改变是突出了顾客和咖啡师之间交谈的重要性。星巴克的每位员工都会佩戴一个写有他们名字的胸牌；为了方便交谈，柜台高度也降低了。

美国南部有一家小型的科技公司，其管理层发现如果初次联系潜在客户是通过电话而不是邮件，这位潜在客户变成真正的客户的可能性更大。这一信息很快转化成一种商务礼仪：如果有人发邮件问你事情，一定要回个电话，即使对方要求你回邮件。公司的首席执行官说：“购买支持服务的工程师对价格很敏感，这是毫无疑问的。但是，他真正想买的是一种安心。不管是白天还是晚上，在紧急情况下出了问题时——在技术领域，问题总是不断，你会提供帮助。这种安全感不可能从邮件中得到，只能从交谈中得到。”

有的时候，清楚认识到交谈的价值意味着，当你的最大利益与继续玩手机发生冲突时，自己能够意识得到。卡斯特尔在公司会议上控制不住自己去发短信时，他宣布开会时不准带电子产品，并且以身作则。

鼓励交谈对独处也是一种鼓励。给自己也给别人时间和空间去思考，有时是独自思考的机会。一个32岁的人讲到了他商学院毕业后的第一份工作，有好几个暑假他都在这家金融服务公司实习。

> 工作几个月后，最后终于轮到我给老板做东西。实际上，我要分析一次非常复杂的并购……我真的需要思考，但是却没有办法安静思考。手机带来的压力没有减弱，丝毫没有，我不断收到各种信息和邮件。我告诉所有人我生病了，是流感，有传染性。我在家待了4天，用来工作。最后我的并购分析做得非常好，但是如果是在办

公室上班，我是绝对做不出来的。

这个人遇到的情况并不少见。哈特科技的一位工程师说："如果你找一间办公室待着，往往并不隐蔽，因为四周都是玻璃墙，有时候有人会敲门进来。"其他员工也觉得，很难找到一处安静的地方思考。在哈特科技，大多数人都在开放式的空间工作，基本没有什么隐私。他们说，要完成"真正的"工作，他们必须待在家里，请几天病假，工作到深夜，或是上班时"找个地方藏起来"。在哈特科技，"藏起来"的意思是，在公司总部找个偏僻的地方，找个自己觉得别人找不到的地方。一名工程师告诉我，当她真的需要思考时，她会躲在桌子下面。

我和哈特科技的一位建筑人员谈论起这种躲在桌子底下的方式。他对这种情况非常了解，正准备在设计过程中把隐蔽的空间作为办公室平面图的一部分。现在能看到，员工们都很别出心裁。一位32岁的工程师说："在我们组，所有人都戴着耳机，这不仅仅是要阻挡噪声，还是一种表明此刻是否可以和我们说话的方式。"当我拜访他们组时，组员们描述了戴耳机的不同方式，每种方式都代表着不同的不想受到打扰的程度。耳机完全戴在耳朵上——不要打扰我；耳机只戴在一只耳朵上——可以打扰我，但仅限于工作的事情；耳机只是简单地挂在耳朵上——可以打扰我，因为我在做一些日常的事务。不过，他们承认，即使把耳机戴好也不能完全免受打扰。所有人都觉得，如果真的需要集中精力，最好是待在家里。也有另外一种选择：我们可以创造一些不受打扰的工作环境，一个能提高工作效率的"安静车厢"。

解决远离网络引起的焦虑。和大家一起工作时，如果我们能有独立工作的时间，这会让我们工作得更好；而工作时如果没有人打扰，我们的表现是最好的。不过，研究显示，一名办公室职员平均每三分钟就会受到电子产品的打扰，平均需要23分钟才能回到工作的轨道上。这一循环很难被打破，因为当我们习惯了被打扰之后，我们也会学会了自己打扰自己。在这种状态下我们会觉得最舒服。那位《财富》500强公司的

副总裁静静地坐在办公桌旁时，会觉得十分焦虑。我们更为熟悉的是那种安静而又烦躁的状态：精神不集中，效率不高。

我前文说过，如果我们不教会孩子们如何独处，他们就只知道如何孤单地生活。如果我们不教会员工如何独处，他们就只知道如何孤立地工作，其间还少不了抓狂的状态。最成功的经理知道如何做出榜样，让大家看到远离网络的工作方式。当员工说“我的经理……像推特一样：反应很快，总是在网上——她的大脑反应就像信息流一样”，这位经理并没有表现出她知道独处对创造力和工作效率的重要性。她自己可能也没有独处的能力。

我们需要鼓励独处的能力，我说的独处并不是孤立。

波士顿咨询公司是一家大型的跨国公司。这家公司做了一个“远离打扰”的实验，开始的时候规模很小。实验人员为一组人员设定了“可预测的免打扰时间”。“下午或晚上不做任何工作，不玩任何无线电子产品，同意某段时间阻止所有邮件，或是某段工作时间没有任何打扰，以便可以更专心地工作。”不过，与此同时，实验人员也安排了每周的面对面会议，组内的人员可以讨论目标的达成情况，以及“远离打扰”这个项目对个人以及工作的影响。面对面的会议是一个社交场合，他们可以借此处理因为远离打扰所产生的焦虑。善于交际可以提高工作效率和创造力，不过在需要安静时能够保证无人打扰的能力也有这个效果。

那些参与上述实验的员工工作满意度更高，他们更满意工作与生活间的平衡，早晨上班时也比其他员工更兴奋。波士顿咨询公司将这个实验扩展为一个全球项目。4年后，30个国家的900多个团队参与进来。

支持通向独处状态的最初几步。让我们回忆一下那个“待在驾驶舱里的飞行员”，他并没有离开律所这个社交场合独自一人待着，而是退到了网络中。经理可以说明，他们认为独处有助于创造力和合作，是新想法的诞生之地。不过，如果你成长的过程中一直与网络相连，锻炼独

处的能力则需要别人的支持。如果你成长的环境崇尚“我分享，故我在”的文化，你也许会认为，只有分享了自己的想法，才算是有想法。

21世纪的高水平管理要求我们帮助员工学会如何忍受独处的焦虑，学会一个人待足够长的时间，以孕育出新的思想。如果人们总是向别人求证，他们就不会相信自己能够有创造性的发展。正是因为这样，冥想在商务领域十分流行。这种方式鼓励人们独自静坐，这是人们在超连接的世界泰然独处的一种方式，但绝不是唯一方式。

喝杯酒，握握手

在写作本书的过程中，我和几百名商业人士见过面。聊天的时候我总会问一个问题：“在工作中，你什么时候需要面对面的交谈？用电子产品进行交谈什么时候会起不到作用？”

他们的答案几乎是现成的，没有任何犹豫。你需要通过面对面的交谈建立信任，销售产品，达成交易。有位高管说，当你要找到“问题的根本原因”时，就需要面对面的交谈。如果有人对你撒了谎，你需要和他面对面谈一谈。有时，他们会发邮件讲个故事作为回答，但事情的进展并不会顺利。

服务行业的人对这个问题更感兴趣。律师、会计师、咨询师和银行家的成功取决于，他们敢说自己做的事情与其他同行所做的都不同，他们不想让自己的服务变成商品。防止自己的服务被当成商品的最佳方式就是建立关系，而建立关系正需要面对面的交谈。

40岁的贾宁·希尔马是雷迪勒恩公司的一位经理，她用迪士尼的电影做了个类比，表达了自己对这种商品化的担忧。她说：“在《超人总动员》中，那个坏蛋想摆脱所有的超级英雄，因为如果每个人都很特别，那么就相当于没有特别的人。对我来说，这是个关键……如果你不

能让自己与众不同，那么技术只不过是加快了我们前进的速度，但却把我们变得毫无个性，一模一样。”

商品化也是奥德丽·利斯特所担心的一点，她担心自己的律所将来也会走上这条路。如果年轻的初级律师不与人建立关系，他们的“产品”将与街道对面的律师们没有任何区别。利斯特说：“我们对面的律师都非常棒。能够抓住客户，是因为多年来通过见面建立起的信任，而不是你给他们写的邮件。”

约翰·博尔宁是洛杉矶一家大型证券公司的首席执行官，他在开展业务的过程中也信奉这一理念。公司成功后，当企业顾问敦促他将业务扩展至全美时，他觉得自己之所以能在人才济济的市场中展现出竞争优势，是因为他会与客户见面，理解他们的需求。不过，正是博尔宁让我想起，有时候不管你做了多少事，你都可能觉得自己的服务是一种商品，因为有人突然这样对你，比如拒绝同你交谈。在我和博尔宁见面的过程中，他说需要离开几分钟接个电话。他回来时（大概10分钟以后），向我表示抱歉。他刚刚做成了一笔很大的交易，电话是他的新合作伙伴打来的。但是，博尔宁看起来很心烦，而不是很快乐。

他解释了自己烦心的原因：他的新合作伙伴离他们公司只有几个街区。博尔宁之前建议当天下班后或是过几天一起见面喝点儿酒，或是吃顿饭。他很想庆祝他们的成功，并为未来做好初步的计划。但对方拒绝了，并不建议见面。博尔宁说：“他对我说，‘让我们邮件联系吧。’”

博尔宁认为，他们即将建立的业务关系将会变得很复杂。对此，他并不满意。他已经想到，从这个不想通过喝杯酒、握握手开启合作之旅的合作伙伴那里，他将会收到无休无止的邮件。

---

1. 汉赛尔与格莱特是格林童话中的主人公。因为家庭穷困，继母和父亲决定将汉赛尔与格莱特遗弃在森林里。汉赛尔在去森林的路上，沿途撒了面包屑，作为回家时认路的标记。——译者注

2. 觅母（meme）一词是理查德·道金斯在其代表作《自私的基因》中所提出的原创概念，其涵义包括语言、图像、观念、理论、信仰、行为方式等“文化性产物”，一旦被创生，就会像生物基因一般复制传播。《自私的基因》由中信出版社于2012年8月出版。——译者注

第五篇
前方的路

重拾交谈，前进两步再后退一步



第10章
公共领域

关于技术、隐私与民主的对话

> 打开网页，把钱捐出去，这便满足了你参与交谈的需求。
>
> ——线上活动“阻止科尼”的参与者之一

如今，全新的数字时代正考验着我们每一位公民。尽管互联网在人们获取信息、调动力量的过程中起到了无可比拟的作用，但当我们面对社交问题时，却往往倾向于选择逃避，对这个人们逃往的地方我通常称之为“网络现实”。在那里，人们可以只与那些同自己意见一致的人交往。我们所表达出的想法也只是那些关注者想要听到的想法。

在那里，一切事情都更加简单。也可以说，我们能够让事情看上去更加简单。在那个我们口中的“零摩擦”世界，人们早已习惯了那种信手拈来的感觉——在一部游戏或是“一级”中顺利通关并晋级到下一级，这般愉悦的体验伴随着一代又一代人的成长。这样一段人人都能轻而易举完成任务的社会历史仅仅是数字生活重塑公众自我意识的手段之一罢了。它影响着我们，让我们将这个世界视作一连串急待解决的危机的集合。在这样的大环境之中，人们很容易略过人与人之间必要的交谈。造成这一问题的根源是什么？其中的利害关系方又是谁？如今的形势究竟如何？就当下而言，简单的解决方案并不存在，有的仅仅是冲突、复杂性与历史。

当计算机的世界方兴未艾之时，我曾以“第二自我”这一比喻形容我们面前屏幕上的东西，因为我看到了人们在这一面机器之镜前是如何定义自我的。他们看着电脑桌面，感受到了自己的所有权。在桌面上能够看到使用者安装的程序以及创建并管理的内容，因此，这本身就是一种进一步加深身份认同的全新方式。当然，这样的情况仍在持续。然而如今，一种与之相仿却更为隐晦的转变正在逐步发生。正如我们所知，网络生活创造出了一个数字的“我”，这是因为我们的行动（具体行动不得而知）是建立在一系列算法（具体算法不得而知）之上的。我们一生都在“采集”那些透露出自身欲望的线索。但是，当计算机屏幕将那些欲望反馈给我们的时候，它们看上去却往往像是破碎了的镜子一般。

紧急状态

伊丽莎白是一位因为难以同时推进多项工作而倍感苦恼的经济系研究生，她向我们讲述了自己参与线上政治活动的故事。2012年，一个名为“看不见的孩子”的线上活动组织将活跃于乌干达、南苏丹、刚果民主共和国以及中非共和国的武装团体首领约瑟夫·科尼的暴行公之于众。他们制作了一部长达30分钟的短片，重点强调了科尼对童兵的剥削。短片号召人们购买印有科尼头像的标牌。到了4月20日，在一场名为“掩夜”的行动之中，人们需要将这些标牌摆放在草地上或是社区建筑中。组织者称，这样的行动能够令科尼这一名字“尽人皆知”，由此产生的道德压力将会终结他的恐怖统治。

这部短片发布于2012年3月5日，到2012年7月，它在YouTube视频网站上的点击量已达9 100万，在Vimeo（一个高清视频播客网站）上的点击量也已达到了1 800万。短片正式发布后，在18岁到29岁的年轻人中，58%的人都表示自己曾经听说过这部短片。视频公开之时，伊丽莎白正生活在美国。她感到自己与科尼事件息息相关，并成为这一线上活动的参与者之一。

伊丽莎白的母亲是一位来自肯尼亚首都内罗毕的律师，父亲则是一名美国人，遇到妻子的时候，他正在维和部队执行任务。一直以来，非洲这个地方在伊丽莎白的心中都是忽近忽远的，她总是想做些什么，却总也寻不到时机。科尼行动似乎是一个合适的机会。她对该事件的发展前景持乐观态度，同时却也因为身边非洲朋友的怀疑态度而感到了几分烦闷。她无法理解，我的朋友们为什么觉得其他地方的人们并不是真的在乎非洲正经历着什么。在他们看来，是好奇心促使人们观看视频，这与真正意义上的关心是不同的。而事实也的确如此，到了约定的那天，真正在现实世界中挂出标牌的人并没有几个。面对这次经历，伊丽莎白总结道："打开网页，把钱捐出去，这便满足了你参与交谈的需求。你通过上网展现出了你对某项活动的支持，然而接下来也就仅此而已了。"

科尼视频这一事件有助于我们更好地理解什么是最根本的不作为。视频中的画外音谈到，社交媒体是一种能够改变世界的政治理念，而这也是该视频的制作前提：

> 如今，脸谱网的使用人数早已超过两百年前整个地球上的人口总数。人性之中最深的渴望便是归属感与联结感。如今，我们能够听到彼此、看到彼此……我们与他人分享着自己所爱的东西，这也提醒着我们彼此之间的共通之处……这样的联结正改变着世界的运转方式。政府试图追赶这股潮流……现在，我们能够品尝到自由的滋味。

什么的自由？短片的叙事者这样说道："我们的目标是改变自身文化中的交谈。"这部短片让人们觉得，当他们发布一段网络视频、给某项事业"点赞"，或是购买一个标牌的时候，他们做的正是这样一件事。或者，他们还可以查看一条推特——在这里，这条推特便是"阻止科尼"。

这样的行为并没有什么不对。它们能够为你的事业提升关注度。然而，在线上表示支持与在草地上竖起一块真正的标牌之间，存在着这样的区别：当你竖起标牌的时候，住在附近的人可能会问出一些令你无法回避的问题："我们接下来还应该做些什么才能对付科尼？你投入了些什么？有什么计划？"（在我写下这些文字的时候，科尼行动还在继续，而创建那个网站的组织已经解散。）

友谊政治：购买与点击

2012年的科尼视频描绘的是政治领域的"友谊模型"："全世界的人们都将看到彼此，也能保护彼此……逮捕约瑟夫·科尼将会证明，我们生活的这个世界已有全新的规则。科学技术曾将整个地球上的生命凝聚在一起，如今它更使得我们能够向深陷困境的朋友伸出援手。"于是，崭新的理想化前景将会是这样的：在脸谱网的世界里，我们结交，相互分享，而那些政治权力终将妥协。

权力为何要妥协？科尼视频中采访到的一位艺术家是这样说的：权力将被友谊这一简简单单的工具所动摇。他还提到了那些宣传物品和视频本身的传播，并说："那些简单至极的工具就在我们手边，尽管放手去做吧。"

伊丽莎白深深感到懊悔。她现在明白了，人与人之间温暖的情感会令人们产生错觉，认为自己是在参与政治活动。这段经历让她不禁开始思考，在应对诸如科尼事件这样的难题时，是否本就不存在"简单至极的工具"——没有东西可供购买，也没有链接可供点击。阻止科尼这一行动引发了人们的讨论。然而，行动过程中呈现出的网上的"赞"却并未能转化成其他行动。现实世界中人们所表现出的关注，例如在社区慈善义卖中为某项事业捐献几美元，亦有可能会在那个要钱的人离开之后便消散如烟。对于伊丽莎白来说，网上宣言的规模具有欺骗性，这便是线

上（无数的点赞）与线下活动之间的区别。这令她觉得，某些极具重要意义的事情正在发生。

你与陌生人之间形成的联结极具局限性，这便是科尼事件留给伊丽莎白最深刻的教训。这样的联结足以引发人们的讨论，却并不足以激励他们真正行动起来。事件的发展令她忘乎所以，因为这样一场行动是那样振奋人心且规模正不断壮大，而她便是其中的一员。但是网站却无法带动人们在现实中的草地上竖起实实在在的标牌。它无法带动人们在现实中的邻里之间表明自己的立场。

这一事件给伊丽莎白上了一课，尽管她本人用的并不是这些词，但所探讨的却无疑就是社会学家口中强关系与弱关系的力量。弱关系指的是朋友的朋友或是泛泛之交。强关系则指的是那些你了解并信任的人。你很有可能曾经不止一次地与他们面对面交谈。这样一来，脸谱网上的交集、我们在线上进行的交谈，以及宽泛意义上的网络“交友”依赖的全部都是弱关系的力量。

有人将网络上的对话视为政治变革的直接原因。2009年伊朗爆发叛乱后，前美国国家安全顾问马克·伯斐弗曾这样写道：“假若没有推特，伊朗人民便不会同现在一般充满信心，堂堂正正地为自由与民主而斗争。”此外，他还呼吁人们将推特提名为诺贝尔和平奖的候补对象。当德黑兰的示威活动开始时，美国国务院下令禁止推特进行预定的维护，好让示威者能够继续对这一强大的政治工具加以利用。于是，一种全新而行之有效的行动主义似乎就要诞生，而我们也会自然因这样的可能性而激动不已。

然而，当我们通过机器进行交流的时候，我们又忘记了什么呢？我们很容易忘记政治行为中面对面交谈、组织以及纪律的重要性；我们很容易忘记政治变革通常是前进两步再后退一步；我们还很容易忘记，变革的发生是需要很长时间的。

马尔科姆·格拉德威尔曾写到社交媒体在政治活动中的优势与局限性，他将线上行动主义与美国民权运动时期所需的条件进行对比，并得出了这样的结论：假若你正在与一位你知之甚少的人聊天（那些你在网上有所接触的人大多数属于此类），最基本的规则便是不要提出过多的要求。正如2012年的科尼事件一样，网络行动主义在别人让你看一段视频、点个赞或是购买一张海报的时候是能够奏效的。近来，网络上出现了一项颇为有趣的活动：将一桶冰块倒在自己的脑袋上，并指定一位朋友做出同样的事情（该活动意在为肌萎缩侧索硬化基金会募捐）。目前，该活动已为基金会筹得了一亿多美元。弱关系的力量简直令人惊叹，它也唤起了人们的敬畏之心。

然而，格拉德威尔认为，若想要发挥政治层面的影响力并甘冒风险，你需要具有深层信赖、悠久历史的纽带。你需要超越简单的活动与募捐层面；你需要与他人达成共识、设定目标，进行策略性地思考，并制定哲学性的指向。你的一言一行将左右无数人的命运，或许还有你自己的命运。你将进行一系列漫长的对话。

格拉德威尔为了更好地说明这一观点，还讲述了1960年开启美国民权运动新篇章的伍尔沃斯午餐台静坐示威事件。这一事件是一群年轻人聚集在一起，策划了近一个月的结果。第一位来到午餐台点咖啡的黑人年轻男子“有他的室友以及两名极为亲密的高中同学陪伴左右”。他们之间的纽带是最紧密的。在应对激烈反对意见、转变策略、坚持到底的过程中，他们也需要这样联系紧密的纽带。

网络上的政治行动究竟能够取得多大成效？这一讨论让我回忆起了20世纪60年代末期我大学时代的一场看似永无休止的政治集会。一个朋友想要显摆自己的风趣幽默，引用了乔治·奥威尔的一句话（而一位英语专业的学生当场指正了他，说那句话事实上是奥斯卡·王尔德说的）：“社会主义的问题在于它占用了太多个夜晚”。社交网络让人们产生了一种幻象：在网络世界，无论什么都有捷径，但这样的幻象也不过

只是一个幻象罢了。

政治仍旧需要面对面的集会。它仍旧需要有人倾听的交谈，在那样的交谈之中，你随时做好准备，应对那些比自己预想的更为复杂的境况。你或许想要转变自己的思维模式。我们当下的政治格局恰恰想要阻止这种事情的发生。我们的周围充斥着各种交谈——线上线下皆是如此，政治对手广泛散布其准备好的名言摘要。舞台上也进行着种种对话。上线和下线轻轻松松地便能回避那些让你感到为难的对话。网络就是能让一切变得更加简单。

正如伊丽莎白如今所认识到的那样，在阻止科尼行动的那段令人兴奋不已的日子里，她与朋友们的所作所为似乎正符合许多人心目中政治“行动”的条件。然而在她看来，这次行动一事无成。科尼事件是一场步调狂乱的行动：人们对危机做出反应，随之而来的则是破灭。

灾难文化

人们自手机文化形成伊始便已达成了共识，若非想要与对方调情，那么，当你接到电话或收到短信的时候是应当给予回复的。事情或许相当紧急。这一礼仪的树立却并未考虑到人们从前观念中的“礼貌”问题，因为这样的新规矩会干扰到进餐、睡眠、商务会议以及亲密交谈。我们常常见到大学生离开课堂，去厕所隔间里寻一个安静的地方回复朋友的短信。我们也能在年轻人之间看到，他们在不经意间就会将“手机上朋友间的实时联系”理解为“有紧急情况需要处理”。

对于孩子们来说，无论发生什么事，只要他们希望手机能够充当自己的保护伞，便会毫不犹豫地使用“紧急情况”这个词。于是，我接触到的许多年轻人似乎都在等待着紧急情况的发生，或许是个人的紧急情况，或许是另一场“卡特里娜”飓风或另一次“9·11”恐怖袭击事件，通信

网络可能会陷入瘫痪。由紧急情况串联而成的人生故事讲述的便是人们（尤其是年轻人）慢慢陷入焦躁的过程。

若将人生视作为一连串的紧急情况，这便框定了你生活中的故事。事实上，推特的建立本身遵循的就是其联合创始人早年对警用扫描仪的狂热。你知道将事件打上紧急情况的标签能够吸引别人的关注，包括伙伴的关注。在现今的社会中，即使是中学生都承认自己每天收到的短信简直连看都看不过来，于是，当你同朋友说“这是紧急情况”的时候，你自己便成了他们的首要关注点。

人们最早将手机与紧急情况联系在一起是在2001年的9月11日。那一天，学生们被安置在位于地下室的避难所中，就连公用电话都没有，他们的父母纷纷发誓，自己“再也不会”像这样与孩子断了联系。他们会为孩子们添置手机。我曾与14名新英格兰地区的大学生进行了一番交谈，事件发生的时候，他们还在上小学，对于他们来说，自“9·11”事件开始，周遭的世界明显发生了变化，而从某种意义上来说，直到现在，一切还并未归位。这些学生们谈起了“灾难文化”中的生活。一名大四的学生提到，自那以后，她“每晚入睡的时候都会将手机放在一旁”。她还表示：“每一天，每一个频道上的新闻都充斥着各种各样的灾难。”

这14名学生进一步阐述了自己的想法。在他们看来，媒体倾向于让人们将自己生活的世界看作一系列急待我们去一一解决的紧急情况。他们将那些具有悠久社会历史与政治历史的事件描绘为非同寻常、难得一见且“难以想象”的事件：在媒体的报道中，大规模原油泄漏、以小学生及教师为目标的枪击暴力事件，以及极端恶劣气候等问题在大多数情况下都变成了灾难。你知道，若将视线投向一个较短的时间段内，这些事件所触发的字眼便是“灾难”了。在灾难文化中，每个人都会觉得自己正身处紧急情况之中，然而，我们却将自己的焦虑不安释放在捐款与参与线上活动之中。

当紧急情况发生的时候，你要随时准备好进行特殊应对。在媒体那

里，即便是全球气候变化或是重要基础设施建设的不足都是需要救援的灾难。他们将那些具有政治色彩与固定模式的事件变成了需要即刻解决却无须透彻分析的问题。灾难似乎并不需要法律法规，它需要的是抚慰与祈祷。

对于这14名学生来说，灾难文化下的生活意味着你需要通过与他人的联系来解决问题。当身处紧急情况下，你会希望自己能够通过社交媒体与朋友们待在一起。

一位23岁的年轻人在“9·11”恐怖袭击事件发生的时候还在上初中。他这样说道：“媒体中报道的大多数紧急情况都是你力所不能及的。无论你做些什么，实际情况都不会有任何改善。”这句话在很大程度上解释了焦虑的自我是如何应对媒体报道中的噩耗的：我们得知某些消息，变得焦虑，然后投奔网络。

灾难都是不可抗力。它们就那样降临在我们身上，我们甚至无法对其加以预测。当我们将恐怖主义说成灾难的时候（它确实也是灾难），我们却很少谈起它的历史成因，这样一来，恐怖主义更像是自然灾害，一种邪恶的力量，而非可以通过政治或是对其历史根源的反思来应对的东西。当我们将恐怖主义视为自然灾害的时候，我们能走的便只有杀死恐怖分子这一条路了。

当你将什么东西称作灾难的时候，便没有什么可说的了。但如果面对的情况是人为的，那么可说的就多了。你可以追究责任，你需要明白原因，你将考虑下一步的动作，你还得和别人谈一谈，等等。

与进行一系列困难的交谈相比，应付紧急情况则要简单得多。当我们进入危机模式的时候，我们允许自己将那些政治所必需的对话推迟到以后。眼下，我们的政治局势需要对话，这样的对话已被推迟了太久，我们也是时候谈一谈应当如何在大数据时代做好自己，扮演好公民的角色了。

大数据时代的思考空间

在如今这个崭新的数据时代，电话、邮件、短信等一向被我们视作隐私的交谈信息，事实上是由服务提供商所共享的。这些服务提供商为我们提供了沟通工具，也主张对这些数据享有所有权。每当我们将视线投向网络的时候，我们留下的痕迹便成为他人的数据。只要我们在上网的时候探寻自己的内心，让思绪肆意游走，想想自己想要读些什么，买些什么，又对什么观点感兴趣，这些内省式的活动便也被为我们提供检索支持的公司获取。因为这些信息都是脱离我们而独立存在的，可被打包或拆分以出售给第三方，这些公司会在其中搜索当下具有利用价值的数据，将其保留下来，以便在日后需要的时候对其价值加以利用。此外，我们也知道，除商业交易之外，政府也认为自己有权监听这些信息。

久而久之，我们慢慢习惯了生活在电子阴影之下，甚至感受不到它的存在。脸谱网的创始人兼首席执行官马克·扎克伯格曾说："隐私已不再是重要的社会规范了。"好吧，隐私可能不便于社交网络的发展，然而，倘若没有了隐私，亲密关系会变成什么样？没有了隐私，民主又会变成什么样？没有了隐私，社会上究竟还是否存在思想自由？

没有隐私的世界

我的祖父母对此有话可说，有很多话要说。在我10岁的时候，我的祖母认为我已经长大了，有了理解能力，于是便将我带到了布鲁克林区的公共图书馆。图书馆伫立在大军广场上，十分壮观。当时，我已经办理了社区图书馆的借书卡，那个地方离我家只有几分钟的路程。不过，我们就要去大图书馆了。

祖母准备了一份便当，里面装着黑麦面包做成的鸡肉三明治和一瓶

柠檬汁，我们就坐在展望公园阅兵场中的混凝土木质长椅上吃了起来。我们聊起了图书馆的“守则”。祖母希望我能明白，我想看什么，就可以借阅什么，但是我选了什么书将是我与图书馆之间的秘密，没有人有权利探查我的阅读清单。这样的私密性就像是家里的信箱一样，都能起到保护作用，保护着我们的“心灵空间”。这就是她很高兴能够在美国组建家庭的重要原因之一。

祖母曾同我说过，在她父母生活的欧洲，政府会借用信件监视民众。在美国，信箱这个空间是受到保护的。（很显然，我的祖母并不了解J·埃德加·胡佛的放肆行径，却从参议员约瑟夫·麦卡锡的逝世中获得了安慰。）在我很小的时候，我们就曾谈起过信箱的私密性。事实上，在我的记忆里，每天早上出门取信这一习惯让我的祖母几乎每天都有机会对那些让人安心的信箱加以评论。

然而，直到后来，我们才又说起了阅读清单的保密性。很明显，她将其视为一次更为微妙的公民教育经历：如何向一个孩子清楚解释，所有人都不能探知我的阅读内容，不应该以此为借口指责我。确实，没有人有权利获取我的阅读清单。

祖母对美国信箱以及图书馆的敬意是她内心爱国之情的最深切表达。心灵空间是爱国主义的核心。从我祖父母的角度看来，作为布鲁克林工薪阶层的第二代美国人，有条件在私下里进行思考与交流，意味着你能够与雇主持不同意见，还能自己决定是否要加入工会。在做出这一决定的过程中，若是你足够明智，还会在私底下读一读工会的资料，不然的话，可能在做出决定之前，你就已经被雇主威胁或是直接开除掉了。你需要时间考虑清楚自己的想法，也需要在重要问题上改变主意的私密空间。

在电视上播放美国最高法院大法官克拉伦斯·托马斯的听证会时，问题聚焦于，假若有证据可以表明托马斯经常观看色情影片，那么安妮塔·希尔对他的指控能否成立。他是否经常在社区音像店中租借色情影

片碟片？希尔的律师希望音像店的租借记录可以作为证物。我相信安妮塔·希尔。我希望那些记录可以支持她的指控，证明托马斯的确言语粗鄙，还曾对其实施性骚扰。然而，托马斯的支持者认为，音像店的租借记录应当同公共图书馆的图书借阅记录一样受到保护。克拉伦斯·托马斯有权利拥有自己的心灵空间。他赢得了法院的支持，我觉得我的祖母也会希望他能够获胜。

我们创造着技术，技术也创造并影响着我们。我在布鲁克林的一座公寓大堂的信箱旁学会了如何去做一名美国公民。在我的理解中，民主制度之下的心灵空间是由公共图书馆的运作体系塑造的。我的女儿今年24岁了，我不知道应该将在互联网环境中长大的她带去哪里。

她必须懂得，自己的电子信箱是不受保护的。尽管她的图书馆借阅记录依旧属于隐私，但是她的线上阅读记录却并非如此。她向我展示了自己是如何试图保护隐私的。举个例子，在社交媒体应用中，她从不使用自己的真实姓名，而是用编造的名字。对于她们这一代人来说，不使用真实姓名是他们为了躲避脸谱网上那些虎视眈眈之人而形成的习惯。但是她也知道，但凡谁要是下定决心，或是有些心机，就能够找到她。说到手机，她更是为了寻求便利而放弃了自己的一切隐私。她想要使用地图功能，于是便开启了手机上的GPS（全球定位系统）功能，这就意味着她的手机会在她经过的每一个地方留下痕迹，就像撒在地上的面包屑一样。系统也知道她都有哪些朋友，搜索些什么，又阅读些什么。

在女儿18岁的时候，她向我演示了一个名叫Loopt（路谱网）的程序。这个程序就像Find My Friends一样，能够利用苹果智能手机上的GPS功能定位朋友所在的位置。她觉得这个程序令人毛骨悚然，但是假若自己身边的每一个朋友都安装了Loopt的话，她也很难不装。“他们会觉得我在藏着掖着什么。”

就在最近，我不得不告诉女儿，假如她试图用那些可以隐藏身份的浏览器设置来保护自己的隐私，那么反而有可能会激活更强大的网络行

为监视系统，我也是最近才听说这件事的。现如今，人们对隐私的渴望令他们变得敏感多疑，也限制了他们追求隐私的能力。当我想到我在公共图书馆学到的那一课时，这种现象就变得格外令人痛心。我们保护图书馆阅读书单的初衷难道不就是为了保护人们的心灵空间不受打扰吗？

有这样一代人，在他们的成长过程之中，他们明白“没有什么东西是绝对私密的”，而他们也曾发出过微弱的抵抗。仅仅在几年以前，一个16岁的女孩试图打消我的顾虑，在她看来，自己的电子信箱有没有私密性似乎并不重要——“谁会关心我微不足道的生活呢？”然而这句话并没有令我安心，事实证明，她的观点也是错误的。很多人都关心着她“微不足道的生活”。

监视之下的数字替身

在互联网尚是新生事物的时候，我们将其视为尖端领域。技术史学家叶夫根尼·莫罗佐夫提到，微软网页浏览器的宣传标语是：“你今天想去哪里？”如今，我们的网络行为将我们带入了另外一个世界。在那里，真正的问题却是：“你今天可以给予些什么？”你今天可以奉上哪些个人信息？我们与数字再现出来的自己共存，他们是我们的数字替身，不同群体可在不同时期利用这些替身，一些群体则会在未来某个恰当的时刻对其善加利用。数字替身一旦归档，便将永远存在。

我们逐渐领悟到这一切。在“斯诺登事件”发生后的这些年中，我们则领悟到了更多，一个普通美国人的电话、位置和网络搜索内容都是受到监视的。然而，关于这一监视行为的所有内容几乎都是秘密，被包裹在国家安全或是所有者权益这一主张的外衣之下。究竟有什么东西被拿走了？以什么形式拿走的？这些信息会被保存多久？又会用在哪里？多数人渐渐明白，这都是他们无能为力的事情。

在这样的环境中，交谈又会变成什么样子？我已然注意到了一点，人们往往会忘记自身的处境。这是数字化交谈最大的悖论之一：尽管你身处台前，却依然觉得自己的对话是隐秘的。即便是你在使用Gmail邮箱的时候，也会有人搜查你的邮箱，试图寻找蛛丝马迹，看看怎样才能更好地将产品销售给你。然而，对于每一个人来说，邮件这种沟通方式依旧是具有私密性的。你面对着一个发光的屏幕，觉得自己是独自一人。使用数字手段进行交流的体验与现实是脱节的。当你在线上的时候，你便受到了某种监视。

自我监视中的自我

从前，当我们提起监视这个词的时候，我们想到的会是那种日日夜夜有人盯着的效果。英国哲学家杰里米·边沁提出了一种模式，他将其称为“圆形监狱”。那是一种建构大楼的方式：将看守置于由中央塔楼和四周环形囚室组成的圆形建筑的中心。因为住在里面的人不知道那位看守会在什么时候会看向他们，所以永远会像有看守监视一样去行动，不过，看守确实随时都可能在看着他们。他们端正言行，自觉遵守自己理解中的行为规范。

这样的模式对监狱有效，对精神病院也有效。法国社会学家米歇尔·福柯利用边沁的圆形监狱这一意象，将其与现代国家中如何做一名公民联系在了一起。对于福柯来说，现代国家的任务是通过培养时刻处于自我看管之下的公民，来减少国家本身对于监视的需求。当街头巷尾的大多数角落都有监控摄像头的时候，即使你无法确定某个角落是否安装了监控，你也不会做坏事。这是有可能的。这就是自我监视中的自我，在数字时代盛行。假若你知道自己的短信和邮件内容都是公开的，你便会更为谨慎地编写这些内容。你将审查内化于心。

如今，收集数据的网络生活已然让“自我监视”产生了全新的变化。

现在的我们不仅仅通过提交自身偏好、参与调查、填写表格等方式自觉主动地提交自己的信息，我们还会做得更多。如今，对于那些监视着我们的人来说，最重要的信息便是我们在日常生活中遗留下的痕迹。在我们购物、聊天、看电影、制订旅行计划的时候，我们也在向数据库传送信息。管理自身的健康状况、在社交媒体上与友人保持联系、使用智能手机，这一切的一切似乎都是在将监视与社会参与画上等号。智能手机上的每一项新功能与每一个新程序，都有可能向我们的线上形象输送一个全新的数据“物种”。对于编写程序的人来说，他们的目标是将监视与那种使用者正在接受照料的感觉联系在一起。假若我们能够受到程序的“照料”，那么，我们就不会过多地在意它们会从我们手中夺走什么了。

在福柯描绘的那个世界之中，当摄像头安装在街角的时候，安装者会希望人们能够注意到它，并建构出一种视监视为理所当然的“自我”。知道那里有监控摄像会让你主动“做个好人”。然而，在这个崭新的数据管理机制中，最终目标变成了令人意识不到监视的存在，或者至少是在此时此刻忘记这件事情。只有在人们能够随意“做自己”的时候，这样的机制才能最好地发挥作用。这样一来，机制便可以将“自然数据”提供给系统。

于是，到了今天，尽管我只能大概知道自己这一天都去哪里购物了，我的苹果智能手机却对我的行动轨迹一清二楚。这就意味着苹果公司知道，谷歌公司也知道。不过，当我因为有了带GPS功能的手机可以作为交互式地图使用，为永远不会再迷路而兴奋不已的时候，我可万万没有想到这一点。

系统塑造人生：泡沫中的生活

就我们而言，每一个为系统提供“补给”的人最终都会为系统所塑

造，然而塑造的方式却与那些受困于圆形监狱的人所接受的截然不同。我们遵守规矩，这并非因为我们害怕自己会在做坏事的时候被人抓到；相反，我们遵守规矩是因在网络上的所见所感是由我们过去的关注点所构成的。系统向我们展示的都是那些他人认为我们会购买、会阅读，或是会投票赞成的东西。它将我们置于一个特殊的世界之中，而那个世界会抑制我们的感官感受，令我们看不到外面的东西，也看不到其他的可能。

假若我们有任何疑问需要求助于网络，搜索引擎显示出的结果都是建立在它对我们的了解之上的，包括我们所处的地理位置以及所用电脑的型号。因此，假若你搜索了“乌克兰”，却没有看到反对派运动的相关信息，那么这可能是因为计算机的程序认为你并不想看到这些。这就意味着你不会知道这些信息的存在（至少在搜索的当时并不知道）。依着程序的逻辑，你还有可能只能看到一些特定的政治广告。这样一来，你可能并不晓得一个在全国性宣传中看上去颇为“温和”的候选人实际上还在向其他人散播着反对枪支管制的理论，只是没有散播给你罢了。

网络承诺将我们生活的世界变得更为广阔。然而，就现在看来，它也正让我们所接触的思想界面越发狭窄。最终，我们有可能被困在一个泡沫之中，只能获取那些我们已知的观点，或是已经感兴趣的内容。哲学家阿兰·布鲁姆提出了网络繁荣的代价：“思想的自由需要的不仅仅是放开法律约束，甚至即使存在法律的约束也没有关系；思想的自由需要的是另辟蹊径的想法。最为成功的暴政不是用武力来确保人民的顺从，而是不让人们意识到还有其他可能性的存在。”

一旦你对网络系统的运作方式有了些许了解（你需要的也仅仅是些许的了解），你便有理由相信，网络投射给你的不过是你曾经呈现给它的内容。因此，假若你的社交媒体新闻推送中出现了反堕胎的相关宣传，你或许应该问问自己，你都做了些什么才会看到这样的信息。你都搜索过什么，写下过什么，又阅读过什么？渐渐地，新内容不断出现在

屏幕上，你只是消极地阅读着这些内容，而网络却在积极地建构着它心目中的那个你。

卡尔·马克思曾说，一张简简单单的木质桌子一旦变成了商品，便会伴着它那鬼魂一般的旋律翩翩起舞。马克思的桌子，伟大无比，“它不仅会用四只脚站立在地面上……还会用头站立，它那木质的大脑会逐渐生出一些怪诞的想法，而那些想法远比‘桌灵转’[注]奇妙得多”。如今，拥有自我意识还能翩翩起舞的那个东西变成了我们的数字替身。

广告公司利用它开展更具针对性的营销活动。保险公司利用它分配保健福利金。我们时不时地会被计算机程序收集数据后而投射出的那个自己吓到。科技作家莎拉·沃森描述了这样一个时刻。一天，沃森收到了一封邀请函（一份针对目标客户的广告），邀请她到波士顿区的一家医院参与一项有关厌食症的调查。沃森表示：“广告看上去似乎无足轻重。然而，当他们开始质疑我的饮食是否足量的时候，他们便越界了。”

在沃森看来，这样一份邀请她参与厌食症调查的邀请函让她深受冒犯，因为她总会忍不住想，收到邀请函的原因全然在于自己。但是，他们是怎么找到她的呢？这项研究针对的是那些每次只购买少量食品的女性吗？还是购买那些饮食补充剂的女性？我们通过机器与程序对话，却并不了解它们的运作模式。

对于沃森来说，最令她感到困惑的一点在于，她怎么也想不明白程序是如何得出她可能患有厌食症的。而她又拿什么才能同一个未知的程序“黑盒子”叫板呢？那些程序在许多不同的平台上编写而成，随后才建构出了我们的数字替身，但这样一来，就算我们想要“修正”自己的替身也无从下手。我们没有办法使其呈现出自己想要其呈现在他人面前的样子。最终，沃森只是满头雾水：“现在我也说不清楚，这些程序究竟是一点儿都不了解我们，还是比我们自己还要了解我们。”那些黑盒子是

否知道些什么连她都不知道的东西？

在人的一生之中，你可以透过自己与他人的交谈看到他人眼中的自己。你也能从全新的角度“认识自己”。假若有谁“不了解你”，你还能当场向他提出异议。如今，数字时代又向我们提供了全新的体验：它邀请我们重新审视自己，将自己视为他人期望我们所愿之物的集合，视为他人期望我们关注之物的集合。而这样一种形式的身份认同又是否能让我们更清晰地认识自己呢？

记叙自己的故事需要时间，你也永远无法得知你的故事是否准确，又是否已然画上句点。透过机器这面镜子来审视自己要简单得多。你有邮件。

公共空间的思考

梭罗来到瓦尔登湖，试图寻觅思考的空间，摆脱当下“窒闷”的生活——这是他谈到社会中常常环绕其左右的吵嚷喧嚣时所用的词。如今生活的“窒闷”程度要远远超乎梭罗的想象，每个人都经历着他人的意见、偏爱和“喜好”的狂轰滥炸。“我分享，故我在”这样全新的感知力则令更多人为“合力思考能够得出更好结论”这一假设所吸引。

脸谱网的首席执行官扎克伯格认为，在思考这一领域，通力合作永远能够带来更好的结果。假如你能够将自己的所思、所读和所见与他人分享，那么你也会变得更加充实。他自己便总是更愿意“和朋友一起去看电影”，因为这样一来，他们就能相互交流自己的体会与心得。即便他的朋友不能亲自到场，他们依然可以通过在线交流获得更为丰富多彩的观影体验。律师尼尔·理查兹对这一说法做了进一步检验。万事都与朋友分享是要付出代价的。

这就意味着我们永远都要选择别人喜欢的电影，而不是我们真正想看的电影，不然就要受到别人的取笑……假如我们时时刻刻都与朋友待在一起，就不会有自己的空间，也永远都无法独立探索问题。当然，这样的利害关系不仅仅局限于看电影这个问题，阅读、上网，甚至是思考都是一样的。

甚至是思考，尤其是思考！有一位同学，她在攻读研究生学位期间将博客视为自己生活的一部分，然而当她换了一所大学开始攻读博士学位后，改变了自己的风格。在这一全新的学习阶段，没有人鼓励玩博客这种行为。她表示，现在回头看看，时时刻刻发博客的压力让她将自己视作一个品牌。她希望自己写下的每一段文字都能贴合自己早已树立的形象。除此之外，博客这块领地还鼓励她将自己最擅长的东西写出来，她因此也丧失了冒险的勇气。如今，私下里的创作让她更具求知欲。研究表明，那些使用社交媒体的人假若觉得自己的关注者和朋友不会赞同某个观点，便会不愿意发表自己的见解。人们需要私密空间来充实自己的想法。

一代又一代的美国人将“私人空间是民主生活的基石”这一理论视为不证自明的观点。当我的祖母对我说起图书馆阅读清单的私密性时，她早已准备好了一堂公民教育课程。为了在最广泛的范围内涉猎更多思想，我必须确定自己在选择阅读内容的时候是受到保护的。理查兹认为，“众包”（把工作任务外包给大众网络的做法）阅读偏好会让你“在社会压力之下不得不遵从社会预期，迎合社会主流”。

思考时的无用之物

认知科学告诉我们，一些品质能够让我们更容易将那些自己本就不愿考虑的问题埋藏在脑海深处。你不知道它什么时候会“发生”，不知道它的“发生”意味着什么。你可能发出的行动与产生的后果之间也没有直

接的因果关系。

举个例子，假如你不愿意考虑气候变化，你可以将“一次驾驶SUV（运动型多用途汽车）的家庭旅行”与“整个地球所处的危险境地”之间的心理距离肆意抹杀。因为同样的距离感，你也会更容易忽视“在公开场合阅读”的危害、与数字替身共存的风险，以及数字时代对个人隐私的威胁。

下面这段话来自刚刚走出校门的大学生拉娜。她向我们讲述了自己是如何不去考虑网络隐私的：

> Cookies[注]？我觉得公司就是故意让你搞不明白它在做些什么。就连cookies这个名字也起得很是巧妙。它听上去可爱得很，好像不是什么大问题一样。只会对你有益处，很甜蜜。它也能帮助你获取更加实用的广告和服务，满足你的需求。但是，它们的工作原理到底是什么？那些公司又打算如何利用它们获取的信息？我不清楚这些，对事情的走向也不抱有乐观态度。但是，只要还没有真的发生什么特别严重的事情，我就不会去考虑这些问题。

拉娜对有人收集自己的数据感到很不安，但是她已经决定现在不去担忧这个问题。她说，在自己年纪尚轻的时候，脸谱网掌握大量关于她的信息让她觉得“毛骨悚然”。现在，她依旧不信任脸谱网，但却改变了自己的应对方式。她只发布那些轻松的内容，大多数都是关于派对或是社会活动的。她不希望自己在脸谱网上写下的内容会“在日后回来纠缠自己”。

拉娜还表示，她“很庆幸自己的脑海中没有什么可能引起争议的问题，因为我想不到网上有什么安全的地方，能够让我与他人讨论那些有争议的事情”。拉娜愿意在网上与别人交谈，因为她能够在那里联系到自己所有的朋友。她向我描绘了一个助长沉默的循环理论：假如她有任

何可能引发争议的观点，她就会在网上发表出来，所以这样说来，她没有那样的观点反倒是一件好事，因为网络媒介并没有什么私密性可言。事实上，是另外一个原因让拉娜的理论更具说服力：她觉得自己没有什么极具争议的观点需要表达是一件好事，因为但凡她有这样的观点，她便会在网上发表出来，而网上的言论是永远不会消失的，她一点儿都不喜欢那样的感觉。

2014年6月，我在拉娜的大学毕业典礼之后不久同她聊了聊。新闻中充斥着各种各样的报道：极具破坏性的气候变化、升级的战争与恐怖主义、国际社会在应对埃博拉蔓延这一问题上的局限性，还有种族矛盾引发的严重暴力事件……这世上永远都有“极具争议”的事件可供讨论，但是这个即将在金融领域大展拳脚的优秀年轻女性，却因为自己没有态度强烈的观点而长舒了一口气，这些都是因为她发表观点的平台是网络，而人们在网络上是无法“安全”交流的。

然而，拉娜并没有说自己觉得这是个问题。假如我们把这件事贴上问题的标签就太麻烦了。如果你说一件事是个问题的话，那就意味着你应该想着如何才能改善当前的局面，但拉娜却不确定自己是否想要改变自己感到不安状态，至少现在还不确定。眼下，同其他许多人一样，她的说法是：“我们都愿意用隐私去交换便利。”

拉娜将这样的交换视为一种算术问题，就好像有什么人在做计算一样，我们也没有必要再去讨论这个问题。

模糊的细节

当我与年轻人交流的时候，我发现，他们都很擅长在“小范围”内保护隐私——那种他们只想在自己的小团体内彼此分享的隐私，那种防止可能监控着他们网络账户的老师或家长看到的隐私。在这种情况下，他

们会使用暗语或是大量的缩略语。然而，当我们说起如何在网上保护自己私密的心灵空间时，大多数人却并没有考虑过这个问题，似乎也并不愿意考虑这个问题。他们就像社会中的大部分人一样，在多数情况下情愿把问题一推再推。在这一问题上，模糊的细节对所有人都有益。

此外，那些我们知道的为数不多的细节似乎也是真假参半，或者并不符合逻辑。窃听别人的电话是违法的，然而存储别人的搜索记录却不是。互联网公司都说我们的搜索是匿名的，然而专家却告诉我们这并非事实。大公司会获取我们的数据，政府也想要获取我们的数据——我们搜索些什么、给谁发短信、说了些什么、同谁打电话，又购买了什么……而他们的行为似乎还是合乎法律的。

了解规则本身也很困难。我本人是电子自由基金会委员会的一员，该基金会致力于维护数字文化中的隐私权。然而，前不久，就在2014年春天，委员会成员之间流传着一封电子邮件，由此我们得知一个人有多容易就能招惹到政府，登上它的名单，并让它事无巨细地“全面追踪”你的邮件与搜索记录。举个例子，假如你试图在美国之外的地方使用TOR这种匿名进行网络搜索的工具，你便会登上名单。同一篇文章中还提到，即便是在美国境内，假如你试图使用非主流的操作系统，比如登录Linux这款计算机操作系统的主页，你也会激活“全面追踪”。这样看来，Linux论坛似乎已经正式成为“极端分子”站点。

我的一个研究助理就会登录那个论坛，因为她所使用的注释软件只能在Linux系统中运行。她读到关于Linux和全面追踪的公报时大吃一惊，但是她却说：“从理论上讲，我是应该生气的，但是现在的我却没脾气了”。依据那份我们两人都阅读过的、经过美国国家安全局认证的资料，她的邮件内容和搜索内容全都遭到了监控。然而，她依旧认为：“谁知道那意味着什么？监控我的是人吗？还是程序？它是通过我的名字来监控我还是通过IP地址呢？”

这些细节令她深感困惑，于是，她也就没有进一步追究细节。对这

一事件模糊的理解让她觉得自己可以不必急于调查这件事，而另一个原因便是，假若她试图进一步弄清楚这些问题，政府还有可能单独将她拎出来进行更为严苛的监控。

一名大四的学生不无得意地告诉我，他已经找到了一种解决方案，能够消除自己对网上隐私被侵犯的顾虑。他的策略是在浏览器中使用“虚拟”设置。听了他的话，我决定自己也要这样做。我修改了电脑上的设置，然后便上床睡觉了，还满心以为自己一定已经朝着正确的方向迈进了一步。然而，我迈出的是怎样的一步呢？我了解到，虚拟设置能够让电脑不再记录我的搜索历史（这样一来，别人就无法查询这一信息了，比如我的家人）。不过，我却并没有减缓谷歌公司或是其他人获取这一信息的脚步。除此之外，颇具讽刺意味的是，许多告诉你如何保护网上隐私的文章都会推荐TOR这款软件，但是美国国家安全局却将TOR的使用者视为可疑人物，并对他们施加额外的监视。

我逐渐认识到，人们之所以对网络监视问题漠不关心，部分原因在于，他们觉得自己是被程序追踪的，而程序的力量会受到人的制约，因此，假使程序发现了什么有可能会为自己带来麻烦的东西，也会由具备正确判断力的人类介入处理。然而，我们所有人都处在困境之中。对Linux感兴趣就有可能招致政府的监视？我们正一点一点地越来越不拿自己当回事。

我的研究助理表示，她并不为自己留下的数据痕迹担心，因为在她看来，政府的意图是良善的。他们感兴趣的是恐怖分子，而不是她。但是，我却很坚持。既然我的助理已经知道自己因为使用Linux论坛而受到了政府的追踪，那么，这会让她在网上发言时有所忌惮吗？她的回答是，不会。她说，她会坚持表达自己的想法，“假若真的到了那一步的话”，她也会与任何利用她的思想来攻击她的力量做斗争。然而，历史经验告诉我们，“假若真的到了那一步”，通常已经难以采取行动或为时已晚。

我回想起了拉娜对于网上隐私的总结性看法。她说，“假若发生什么严重的事情”，自己便会真正开始担忧这一问题。然而，我们可以扭转这样的局面，可以说有什么严重的事情已经发生了。我们被迫在看似无关紧要的“个性化服务”（你要买鞋，于是便看看鞋子的广告）与可能引发更大问题的数字信息综合处理之间划清界限，而这样的界限有时会很微妙。

在2012年的总统选举中，脸谱网随机选择了几个选区，并通过告知用户“他们的朋友已经投过票了”，来鼓励人们行使自己的投票权。这一政治干预行为成为一项研究，研究问题是：“社交媒体能够影响选民投票率吗？”答案是肯定的。网络与法律专家乔纳森·齐特林将社交媒体对投票的操控称为“数字手段之下选区的非公正改划”。这是一种不受法律制约的威胁力量。脸谱网也开展了一项研究，就情绪问题进行实验。在这项实验之中，实验者向一组实验对象展示了许多积极向上的状态，同时向另一组实验对象展示了许多消极悲观的状态，他们想要看看这些发布在网上的内容是否真的能够改变实验对象的情绪。实验结果证实了他们的猜想。社交媒体有能力改变我们的政治行为与情感生活。我们早已习惯于生活在媒体的操控之下，这也是一直以来广告试图达成的效果。然而，如今的互联网掌握着大量关于我们的信息，从服用的药品到上床睡觉的时间，这就将我们置于人类社会前所未有的干预与侵犯之下。那种处于自我掌控之中的自我感正迎来挑战，社会中公民独立思考的能力也面临着严峻危机。

改变游戏规则的斯诺登

近几十年，我一直在同高中生和大学生交流网络隐私的问题。多年来，年轻人见证着网络数据收集的“结果”，最直观的途径就是电脑屏幕上的广告。然而，他们却很难看到问题何在。虽然他们想要的鞋子和喜欢的裙子常会突然跳到屏幕上，但他们却并不觉得这是什么大问题。然

而，自爱德华·斯诺登揭露了美国政府追踪并收集民众数据的行径之后，越来越多的年轻人开始谈论数据挖掘问题，从一定程度上说，这是因为（至少在他们的脑海之中）这一现象已经与更容易联想到的事物（间谍）联系在了一起。斯诺登所说的事情同那种老式的间谍行为相似极了，这让人们谈论起一件更难以捉摸的事情——日常追踪的入侵。

于是，“斯诺登事件”之后，高中生也开始讨论起斯诺登，随后便会将话题转向“脸谱网知道得太多了”。脸谱网究竟知道些什么？储存了哪些信息？脸谱网的所作所为是否又真的获得了用户的允许？

他们或许还会开始讨论自己是如何试图远离脸谱网这一如今已成为过量收集网络数据代表者的社交媒体，然后再将话题转回斯诺登。这是全然不同的两个问题，然而正是斯诺登让他们产生了忧患意识，忧患的本质便是：网络“知道”的究竟有多少？而获取者又打算拿这些信息做些什么？“斯诺登事件”后，出现在这些高中生电脑屏幕上的贴心广告有了更多的背景故事。有人对他们的了解不仅仅局限于他们喜欢哪款运动鞋，而这样的人绝对不少。

然而，类似的对话很容易会从身边溜走，因为就在我们准备谈论这个话题的时候，我们会迷上另一款新的应用程序，并按它说的进一步暴露自己的信息。我们可以将自己的情绪告诉应用程序，看看它是否与住址有关；我们还可以追踪自己的静息心率或是每周的运动量。于是，我们为了自我提升而拱手奉上自己的数据，还将对于数据用途的讨论一推再推。假若有一天，在40多岁的时候，我们没有注意调节饮食这一事实为人所利用，例如用来评估我们50多岁时的保险费率，那也只能说是我们心甘情愿将信息送到了别人面前。

我们没有实现政治对话，反而注册了另一款应用程序。

科技公司会说（它们也确实这样说了），假如你不想分享自己的信息，不要使用它们提供的服务就好了。如果你不希望谷歌公司知道你在

搜索些什么，就不要用谷歌搜索引擎进行搜索。当有人询问谷歌公司的执行董事长他是如何看待公司掌握的这些信息时，他的回答可以用一句话加以概括，“你要做的就是别干坏事”。

作为一位母亲、一个公民，我一直以来都认为，在民主社会，在一切行动前我们都应假设每个人都有想要“隐藏”的东西，每个人都需要一个可供自己行动与反思的私密地带，一个即便是技术狂热分子也无法入侵的地带。你需要一个可以让自己发出反对声音的空间，一个心灵与技术的空间（那些实实在在的邮箱！）。那是一个人们可以自由自在“做坏事”的私密空间。对于我来说，这种关于技术、隐私与民主的对话并不代表我排斥新技术，现在来讨论，也为时不晚。

---

1. 通灵术的一种。——译者注
2. Cookies，原意为饼干，此处为计算机术语，指服务器暂存放在你计算机上的一笔资料，以便服务器辨认你的计算机。——译者注

第11章 时间的印记

过去和未来交汇成起点

> 最终，我们究竟会变成什么样子不仅仅取决于我们创造的东西，还取决于那些我们拒绝毁灭的东西。
>
> ——约翰·索希尔，自然资源保护论者

梭罗曾说，当房间中的交谈变得嘈杂而热烈时，他会将椅子推到最远处的角落里。因此，对于我们或许可以通过计算机程序了解自我这一观点而言，最现成的应对办法就是交谈，因为交谈可以将我们带回自己的身边、朋友的身边，以及所处群体的身边。正如梭罗所言，有了这三把椅子，房间会变得无限广阔。

梭罗口中的三把椅子准确刻画出了一个良性循环。我们在独处中寻觅自己的心声，而后再将其带入公开场合或是私人之间的交谈，这样的交谈反过来又可以拓展我们的自省能力。如今，良性循环已被打破，我们正经历着既难以独处，也难以同他人相处的危机。每个人都在逃避面对面的交谈，但正是这样的交谈才能丰富我们的想象力，并将我们引入现实世界之中。我们正经历着难以理解他人，亦难以表达自我的危机。

不过，我们同时也展现了惊人的适应性。在一项研究中，实验者将电子产品从参加夏令营的孩子们身边拿走，而后仅仅过了5天，他们便重新寻回了自己的同理心，我对这样的结果也一点儿都不感到惊讶。就

我自己在此类活动中对孩子们的观察来看，我可以感觉到，他们很容易（仿佛是第一次）体会到交谈的价值，不仅是与他人的交谈，还有与自己的交谈。

我遇到的孩子们说起了独处与同理心的问题。孩子们表示，他们更关心自己在夏令营中遇到的朋友，而不是学校里的朋友。仔细想来，二者之间的区别在于，在家里的时候，他们和朋友之间的话题都是手机上的东西；而在夏令营里，他们聊起的都是自己内心的东西。

我也参与过他们在夜里的小屋谈心。在那里，孩子们说起了自己同领队之间越发深厚的感情。领队给孩子们带来的是一种对于他们来说近乎陌生的东西，即自己全部的注意力。工作的时候，领队同样要将自己的手机放在一边。

每年都会有许多曾经参加过的孩子重新回到这个可以脱离电子产品的夏令营。他们中的许多人表示，每年夏天结束的时候，他们都会发现，自己更喜欢现在的自己了。他们觉得，参加夏令营后感触最深的是，自己成为更好的朋友、更好的队友。除此之外，他们对父母的态度也更加和善了。

他们也坦率地表示，回到家之后，他们很难继续做那个“夏令营中的自己”。在家里，家人和朋友都将自己的注意力集中在电子产品之上，他们自己也很难控制不像他们一样。

我在夏令营中学到了很多东西，其中一点便是，我们无须完全丢掉自己的手机，但我们需要更为审慎地使用它们，就像我们有些时候需要从容不迫地休息一样。我不禁想起了克利夫·纳斯的比喻：他将大脑处理情感的区域比作肌肉，假若不加以使用便会萎缩，而面对面的交谈却能使其变得更有力量。将手机放下的时刻是我们用来恢复健康的时刻，这给了我们练习交谈的时间。

就大部分人而言，交谈的练习不会像在没有电子产品的夏令营中那样。大多数时候，我们都是在致力于保护日常生活中没有技术介入的重要领域时重拾交谈的。随着人们越发适应没有电子产品的生活，我们便能更好地察觉自己何时需要独处，又在何时需要将自己全部的注意力给予他人。

当我们逐渐适应了自己需要"'放下电子产品'的交谈"时，我们会学着追求这样的交谈。当孩子需要父母的聆听，当教师需要学生的注意力集中，当商务会议试图纠正一个严重的误解，当一个人找到自己的朋友并对他说"我想和你聊聊"，这些时候我们会更加重视他人的请求。

路标

人们常常会问我："接下来该怎么做呢？"

每一项技术都要求我们直面人类的价值。这是一件好事，因为这让我们能够再一次确定人类的价值究竟是什么。从这里看去，我们更容易看到下一步以及路标。我们寻找的并非简单的解决方案，我们寻找的是开端。

不要忘记手机的影响力。它不是一件配饰。它是一个能够在很大程度上对人类心理产生影响的设备，不仅能够改变你的行为，还能改变你的自我。不要自然而然将手机带入一切场合：当我们有了摆弄手机这一选择后，就很难将注意力转向他人了，尽管无论是从效率上看还是从礼貌上看，我们都不应只盯着手机。手机信号的存在本身就意味着你的注意力被分散了，尽管这可能并不是你的本意。它还会在很多层面上对交谈造成局限：你的聆听方式、谈话的内容，还有你与对方之间心意相通的程度。即便手机就那样安安静静地待在那里，丰富交谈的引力可能也难以与其相抗衡。若想为交谈扫清障碍，就将你的笔记本电脑和平板电

脑放到一边吧，也收起你的手机。

放慢脚步。在人的一生之中，许多意义最为深远的交谈都是与自己的对话。为了创造这样的对话，你应学着倾听自己的声音。你要做的第一步便是慢下来，当生活节奏足够缓慢的时候，这一切便有了可能。

网络生活不断扩充着人们每日的所见所闻，时间也随之飞驰而过。我们常常沉浸在忙忙碌碌的通信之中，却没有了思考、创作或是通力协作的时间。我们投奔网络生活，期待它能为我们的问题提供近乎即刻的解决办法。为了迎合这样的预期，我们抛出的问题越来越简单。最终，人与人之间的通信越发简化，同时也削弱了我们应对复杂问题的能力。

守护你的创造力。不要急，寻觅宁静的独处时间。制订自己的计划，保持自己的步调。得益于现代科技，我们在与人沟通的过程中反应能力更强，事务性交流也越发增多，因为科技早已让这样的工作变得更加便捷。我们都在与其做斗争。然而，许多成功人士都曾对我说过，他们成功的关键之一就是自己丝毫不为清空收件箱这件事而苦恼。他们会特别辟出一段时间来处理重要信息，却从不让信件打乱自己的步调。

因此，假如作为家长、教师或是雇主，你收到一封要求回复的邮件，你可以回复说自己需要时间考虑一下。这看上去似乎是一件小事，但却很少有人这样做。一位30岁的咨询顾问告诉我，在她的世界里，这样的回复“并不符合她的年龄”。这让我觉得，我们是时候重新思考自己应当怎样定义每个领域之中的恰当之事了。回复邮件告诉别人“我正在考虑”，证明你注重反思，即使科学技术催促着你，你也从不允许自己在仓促之下做出决定。邮件与短信让即时回复成为可能，却不会让你做出的决定更加英明。

一次又一次，我看着人们撤退到电脑屏幕前，因为只有在那里，他们才觉得自己能够“跟上”机器生活的脚步。这不禁令我想起了万尼瓦尔·布什还有他在1945年时的梦想，他梦想着一台机械化的“扩展存储

器”能够将人类解放出来，让他们去从事那些只有人类能够完成的缓慢创造性思考。然而，现在的我们却常常试图加快步伐，以期能够跟上机器的进程。是时候回过头来重拾布什梦想中的精神了。

我们让孩子们接触泥巴和黏土，并以这种方式让他们放慢步伐。玩捏的过程激发了他们的想象力，并维系了他们与现实世界之间的亲密感。在游乐室、教室和公园之外，他们的想象力依旧能够被激发。这一过程应当持续一生。在谷歌公司，员工会聚在一处特别设计的地方，用各种材料进行创作，而这个地方就是“Garage实验室”。公司的理念十分简单：成年人同孩子一样需要玩耍。他们利用空间和材料，鼓励员工进行思考、相互交流，迸发全新的点子。我们也可以将这样的理念从公司移植到家庭之中。

为交谈创造神圣的空间。日常生活之中，每个家庭往往都会开辟出这样的空间——在晚餐时间、厨房里或是汽车上，禁止使用电子产品。我们可以在孩子年纪尚小的时候引入这样的理念，这样一来，他们便不会觉得这是一种惩罚，而是将其视为家庭文化的基准。一个4岁孩子的母亲很有可能说出这样的话：“在咱们家，我们都需要不受电子产品干扰的时间来独处，安静地独处。我们也需要相互交流的时间。我在开车的时候就不会在车里发短信，所以，这段时间对于我们来说就是一段绝好的交流时间，哪怕只是看着窗外也好。”

请记住，我们教孩子学会独处的方式是安静地陪伴在他们的左右，并将自己全部的注意力投射在他们身上。设计一个能够使自己不受外界不必要干扰的环境。把手机放在家中，一个人或是同家人、朋友一起在附近散散步。试试每隔一段时间就度过一个没有网络的夜晚或是周末。在你决定自己将如何摆正态度，将自己的注意力放在孩子身上的时候，确保你的想法是现实可行的。孩子们需要了解你的初衷与价值。假若你无法脱离手机，全心全意地陪孩子在公园里玩两个小时的话，就适时调整计划。带孩子去公园里玩一个小时，不要让注意力分散，只关注孩

子。

不仅家庭需要这样受到保护的空间，学校和职场也是一样。如今的大学越来越需要没有无线网络的学习与休闲空间。当我们在大学中的每一个角落里安装上无线网络设备的时候，我们遗忘了一个问题，那就是这样会令学生们更加难以关注到周围的同伴与自己的想法。然而，这却带来了意料之外的后果。在办公室中，我们可以腾出没有数字连接的交谈空间；我们可以将“星期五便装日”变成“星期四交谈日”。专门开辟出一块空间，在这里，人们会将自己的注意力投注在他人身上。人们有了喘息的空间。

将“单任务处理”作为下一件要做的大事。无论是在日常生活中的哪一个领域，这样做都能提高我们的表现，减轻我们的压力。

然而，单任务处理并不是一件简单的事情，因为这就意味着我们否定了科学技术的优势，也否定了短期而言的效益。同时处理多项事务有其本身的成本。我们的大脑渴望速度与未知，渴望新事物带来的短暂满足。我们都知道，这是人类的弱点。因此，除非我们能够规划自己的人生、设计出全新的科技，找到折中方案，否则，我们便无法创造出优异的成绩。

当我同管理人员、父母，以及教育者交谈的时候，我意识到，如今的他们对于“同时处理多项事务会降低任务表现”这一研究结果都有了足够的了解。然而在实际生活之中，多任务作业却随处可见。单任务处理是提高生产力与创造力的关键。交谈则是人类练习单任务处理的手段。

同与你意见相左的人交谈。注意力的分散会抑制交谈，而我们内心的偏见也是如此。近来的一项研究将社交媒体上的政治对话描述为“沉默的螺旋”。人们不愿意将那些可能会遭到关注者反对的观点发布到社交媒体之上。一项为交流创造了可能的技术并不一定会促进人与人之间的交流。人们利用网络将自己的交流圈局限于那些同自己持有相同观点

的群体，而与非社交媒体用户相比，社交媒体用户在线下环境中则更不愿意发表自己的看法。

我们在反对之声面前的沉默也延伸到了面对面交流的现实世界之中。近来的一项研究表明，美国各地那些公开表示自己是民主党人或共产党人的大学生不会同校园中那些与自己持相反观点的人讨论政治问题。这就意味着他们会回避跟与自己住在同一条走廊、共用同一间浴室的人进行和政治相关的讨论。我们将现实世界变成了一间回音室，其中回荡着的便是网络中出现的问题。这样的生活无疑是安逸的，然而我们却正承担着学不到任何新知识的风险。

我们能做得更好。每一个人都可以以身作则，通过自己进行这样的对话来教会孩子如何同与自己意见相左的人交谈。我们可以告诉他们，刚开始的时候，可以谈谈自己是如何看待起因、理由与价值的。即便双方之间仅存在一丝共同点，交谈也依旧可以进行。

遵守“7分钟法则”。这是一名大三学生告诉我的原则，她通过观察发现，我们至少要花费7分钟才能看出一段对话的走向。原则便是，你一定要让对话自然展开，不要在7分钟过去之前开始玩手机。假如对话之中出现了间歇，不要管它。我们从7分钟法则中可以学到更多策略，更好地创造出一段因独处、自省和参与而变得更为丰富多彩的人生。试着将无聊视为一个在自己身上寻找有趣之处的机会。让思绪随着自己的联想游荡，之后再回到原本的思路上，或是重新进入方才的对话。有些时候，大脑能够在我们空想的时候发挥出最好的运转水平。当你自幻想中回过神来，你有可能会想到一些十分重要的东西，对这段交谈做出突出贡献。

交谈同人生一样，也有沉默与无趣的片段。这种情况的出现却自有其意义：我们常常是在自己停顿、犹疑或是陷入沉默的时候，才将真实的自我展现给了彼此。数字交流能够让我们编辑自己的人生，但我们不应忘记，不经修饰的人生也同样有意义。

质疑“世界就是一系列应用程序”这样的观点。心理学家霍华德·加德纳与凯蒂·戴维斯将成长过程中手握手机、随时可以使用应用程序的一代人称为“应用的一代”。这样的叫法描绘的是那些将工程感情带入日常生活以及教育经历之中的人。应用式思维的基本概念便是：世上万事的运行都如算法一般，某些特定的行为会带来预见之中的结果。依照这一逻辑，你进入某所学校，拿到某一等级的成绩，参加某种暑期补习课程，并投身某些课外活动，随后，应用便会发挥作用——你成功被常春藤学校录取。

在友情之中，应用式思维的体现是同理心的匮乏。友情成为需要应对的内容，你经营着很多段友谊，拿着一整套工具一一加以处理。在学校或是职场之中，应用式思维的体现或许是创造力的不足。选择都摆在你的面前，你只需要从列表中进行挑选即可。我们可以看到，一些老师面对的是那些将友情视为工具的学生，还有将学校视为将子女送入大学的工具的家长。从教师的角度看来，学生没有做梦的时间，没有规划自己的时间的机会，也没有必要体验那些结果未知的经历。

在学校里，当伴随应用程序长大的一代不得不应对不可预见的事物时，他们就会变得急躁、焦虑，迷失方向。即便是进入职场之后，这样的问题也依旧存在。硅谷一家大型软件公司哈特科技来了一位新经理，他想要离开工程领域，在管理领域试试手。“我辞去上一份工作，是因为那里的一切都是可以预见的。我希望能够在一个难以预知的系统（他指的是人群）中工作。”然而，他却将以前的习惯带到了新工作里。“我不习惯在难以预知的系统中工作。我没有那么善于随机应变。”他进一步解释道，“我不习惯有人站在我的面前，等待我立刻做出决定……也不习惯你来我往的交谈。”

这样的境况并非罕见。那些从工程转向管理工作的人，面对的工作往往与以往自己熟悉的工作职能大不相同。他们所接受的训练是如何培养当今管理工作所需的科学态度，而这种态度倡导的是调研，以工具主

义的冷静客观态度看待问题。在日常工作之中，每一位管理者面对的都是艰难的决定、含糊的形势，以及难以启齿的交谈。具体来说，他们需要应付业绩评估、负面反馈，以及开除员工等问题。

一家高科技公司的人力资源主管这样告诉我："我的同行之间流行这么一句话，'工程师不会说出难以启齿的话'。"在高科技的世界里，当我说起交谈这个话题的时候，这就是我经常听到的反馈。

难以启齿的交谈需要说话者具备同理心，还要能站在别人的角度考虑问题。工程师们想要掌握这样的技巧需要高明的指导。然而，时至今日，正如加德纳与戴维斯指出的那样，人们更乐于接受在自己预期范围之内的事情，这种现象不仅局限于工程师这一群体。

除工程师之外，需要指导的人还有很多。如今每个人都以一种更加偏向工具主义的态度看待生活，所以我们不知道究竟应当如何进行难以启齿的交谈。从这种意义上来看，我们都是工程师。我们面对的挑战就是如何推进这样的艰难交谈，这种交谈不仅涉及他人，还包含我们与自己的对话。

针对不同任务，选择恰当的工具。我们有时候会觉得，某项科学技术真是太神奇了，比如说智能手机，所以我们情不自禁地将其想象成了一种万能工具。因为这种工具实在是太神奇了，理所当然应当取代此前我们用过的所有工具。然而，当你用电子邮件取代交谈的时候，你很有可能选错了工具。这并非因为电子邮件对于某些任务来说不是一件好的工具，只是它不适合所有任务罢了。

短信、邮件或是视频会议并没有什么不好。我们也有一切理由在技术上完善这些手段，使它们变得更加简便，更加好用。然而，无论这些技术变得多么完美，它们依然有其固有的局限性：人们需要依靠眼神交流来维持情绪稳定和社交的流畅。眼神交流的缺失可能会诱发抑郁、孤立，以及麻木不仁等反社会特质。而我们身上的这种心理问题越多，就

越倾向于回避眼神交流。我们可以将这句话作为口号：假若有什么工具阻碍了彼此间的目光对视，我们就应当在绝非必要的情况下尽量不使用这种工具。它不应当成为我们的第一选择。

有一件事是可以肯定的：顺手的工具并不总是恰当的工具。人们通常将邮件视为解决商业问题最简洁的手段，尽管它也常会令问题更加棘手；短信如今也成为人们结束一段感情的便利手段，尽管它会令双方都感觉自己受到了轻视。在我写下这些内容的时候，市面上出现了一款全新的机器人，可以充当儿童的玩伴。它能教会孩子怎样从一个不懂得给予的物件身上寻求理解。

在摩擦中成长。有些专业人士正因技术在生活中扮演的角色而深感矛盾。一位热衷于远程工作的人最终只能在办公室里录下那一片沉默，再将录音文件发送给家中的妻子。建筑师在设计开放式工作空间，尽管他们知道在其中工作的人们更加渴望私密的环境。年轻的律师明知道花些时间在午餐室里和同事们一起吃饭能让自己结交受益终身的商业伙伴，但他们却依旧不愿意参与这些活动。

假若你察觉到自己也正身陷这样的矛盾之中，不如停下来重新思考一下：你与技术之间的关系究竟是技术在助你前进，还是在拖你的后腿？你能否将这样的时刻视作你收获全新领悟的机遇？

谨记你对人生的了解。我们看到，人都是在同他人的“单独相处”中学会独处能力的。我也发现，假如我们在这样关键的时刻用技术来转移自己的注意力，即便是那些最为拥护时刻在线的人也会在心中生出几分质疑。因此，如果父母在给孩子洗澡的时候发邮件，或是和孩子们在沙滩上散步的时候发短信，他们或许会继续这样做，但是他们也承认自己并不开心。他们察觉到自己或多或少有些越界了。一位父亲告诉我，他在同儿子玩抛接球的时候还会将手机带在自己身边。他说：“我能感受得到，那种感觉没有当年我同父亲一起玩抛接球的时候好了。”我在研究刚开始不久的时候遇到了一位母亲，她染上了在喂奶的时候发短信的

习惯。她简简单单地跟我说："这或许是一个我想要戒掉的习惯。"人类根植于心的冲动令我们总是想要从这样的时刻中抽身，然而正是这样的逃避行为威胁着人们共同的"独处"。

共同的"独处"令我们内心平和。它能将我们带回他人身边，也能令我们找回自我。对于梭罗来说，散步便是一种共同的"独处"，一种或许是在他人陪伴之下"逃离尘世"、重寻自我的手段。阿里安娜·赫芬顿在其关于人类如何在挣扎中寻找自我的文章中表达出了与梭罗的表述有着异曲同工之妙的观点，在她看来，如今的我们有一种从前没有经历过的尘世需要逃离。那很有可能便是数字尘世，它督促着我们不断追求成绩、速度和自我揭露。

赫芬顿提醒我们，当我们觉得自己难以集中注意力的时候，便不应对自己过于严苛。就算是梭罗那样的人，也会有心烦意乱的时候。他会因为自己在森林中散步时偶尔陷入工作问题中无法自拔而烦闷。梭罗说："但是有的时候，我确实很难逃离尘世。一些工作的念头会突然闯进我的脑海，而我与我的肉体不在一处……我失去了理性。假若我在森林里的时候还要想着森林之外的事情，那么我待在这里又有什么意义呢？"

我们知道问题的答案。即便梭罗的思想偶尔的确会飘到工作或是尘世之事上，他在林中漫步的时候也依旧收获了许多灵感。同大多数冥想行为一样，思维或许会四处飘荡，但是它随后便会回到当下，回到这一刻。即便梭罗有心浮气躁的时候，他也会为这样的情绪腾出空间。如今，我们常会散步，却鲜少留心周遭的事物，既不在意身边的风景，也不在意同行的伙伴。我们都埋首于手机之中。但是同梭罗一样，我们可以重新找回那些重要的东西。我们可以更有目的性地利用技术，利用现有的所有技术。我们可以试着同自己与他人亲密起来。熟或许并不一定能够生巧，然而，这一领域却并不要求我们变"巧"，"熟"永远都能肯定我们的价值，令我们找到正确的方向。

不要逃避艰难的交谈。我们看到，在个人生活与职场生活之外，我们依旧会在公共场合与人交谈的时候遇到困难，特别是在他人询问起有关隐私与自我所有权这种以前从未碰到的问题时。

我说过了，这些问题都属于思考时的无用之物。它们的特点是行为与后果之间并没有简单的关联。其中存在着一定危险，你却很难准确说出自己究竟是在惧怕何种伤害。此外，你也难以知晓伤害是否已经造成。这些问题令我们深感苦恼，我们便更容易将注意力转移到其他事物之上。想想拉娜，就是那个因为自己没有什么有争议的话要说而感到开心的姑娘，因为这样的情况，她便不必正视线上生活令她无处可诉这一问题了。她也由衷地不想讨论这样的话题。

若想要人们更多地进行此类对话，避免一概而论是很有用的。我们都说自己对网上隐私并不感兴趣，直到具体问题摆在了我们面前——毫无正当理由的手机搜索，或是国家安全机构进行的数据收集。直到那时我们才发现，原来自己真的非常关心这些内容。

我们回避有关网上隐私话题的一个原因是，我们觉得自己在道德层面上是站不住脚的。举个例子，假如你投诉谷歌公司永久性存储了你的个人数据，并说你自己觉得他们这样做是不对的，这时候便会有人告诉你，当你打开谷歌账户的时候，你便在一系列条款之下点击了同意，而这则给了谷歌这样做的权利。他们还浏览了你的邮件内容、创建了你的数字替身，并将这些内容卖了出去。但因为你并未真的读了那些条款，所以你在说这些话的时候也就少了几分底气。你在同意成为用户的时候，似乎便已将自己作为公民应当享有的部分权利交付了出去。

但是话又说回来，假如我们认为自己的数字替身与真实的自我并不相符，或是在我们获取所需信息的过程中起到了阻碍作用，我们也并不知道应当如何提出反对意见。是否应当和那些追踪信息并将其商品化的公司取得联系？还是应当和政府谈谈？政府或许能够对类似行为进行管理。然而，就连政府也声称其拥有收集公民信息的权利。我们不得不放

弃追究这些问题，因为我们不知道自己究竟应当同谁进行对话，就像我们不知道他们究竟“握有”哪些信息，又该如何界定自己究竟拥有哪些权利。

然而，这样的对话就算再怎么艰难也并不代表它们就是不可及的。我们有必要进行类似的对话，且已经迈出了脚步。我们的交谈集中在如何于当今这样的环境之下恰当地定义何为隐私。很显然，如今的隐私同以往相比，早已大有不同，但这并不意味着公民就要生活在一个没有隐私权的世界里。如果真的存在那样一个世界，人们在觉得“这件事情太困难了，我不想去考虑这个问题”的时候，对话就要终止了。

法律界的一份提案将会令人们对隐私权的讨论转向对自身数据支配权的讨论。从这一角度出发，那些收集信息的企业也将负有保护信息的责任，就像医生和律师有义务保护我们与其分享的信息一样。在上述两种情况之下，提供数据的人都保有对其自身信息使用方式的控制权。

围绕着信息透明性这一问题又衍生出了另一番讨论：我们在何种程度上有权利知晓那些将私人信息投射回我们身上的算法究竟是如何运行的？智能手机用户这样的身份将我们归入了一个全新的政治阶级之中，令我们被迫学着如何维护并行使自己的权利。

一个想法逐渐成形是需要时间的。那些获取我们数据的人有他们的关注点，而我们这些奉上数据的人也有我们的关注点。我们在他人的引导之下，逐渐开始相信，将自己的个人数据双手奉上是一项公平的交易，换取的是免费的服务与有用的建议。然而，正是我们对公平交易这样不尽准确的理解降低了自身展开批判性思考的能力。

类似交谈的展开需要我们将其政治化。假若对话使用的不是政治语言这种交杂着利益与冲突的语言，那么它便会被人搁置在一边，逐渐演变为成本效益分析这样的经济语言。你愿意用自己的隐私去换取免费使用邮箱和文字处理程序的便利吗？然而，宪法的存在便决定了，有些自

由是不能用于交易的。我们无权“决定”自己是否愿意放弃言论自由。

同样，假若交谈的方向迅速转向技术细节，它也会陷入停滞。举个例子，我试图同一位60多岁的软件工程师谈论人们在得知自己的数据受到追踪后的影响。这位工程师格外关注公共政策。我问他：“数据追踪是否会压抑人们在网络上畅所欲言的意愿？”他的回答颇有几分不屑：“他们（公众）不知道那些算法都愚蠢得很吗？那些东西烂得不得了……一点儿都不顶用。”这话本意是为了安慰我，然而却并没有起到丝毫作用。从他的角度看来，关于个人对其私人数据所持有的权利的讨论是可以缓一缓的，因为那些常被用来侵略个人隐私的算法还不“够优秀”。“够优秀”有什么用？

试图避免非黑即白的想法。数字世界建立在二元选择的基础之上，但我们对数字世界的思考不应如此。无论我们讨论的是课堂中使用的电脑、远程教学系统，还是大型组织机构开展的电话会议，一切皆是如此。然而，在所有这些领域，当我们引入关于计算机的可选方案时，人们就会开始形成相互对立的阵营，中间立场不复存在。

我们所处的境况十分复杂，这也需要我们使用一些更为灵活的手段，然而这份灵活却并不易寻。回到互联网与隐私的问题，当我们意识到自己很容易被人寻到弱点的时候，大多数人的反应都是撤退，退回到一个任何抵抗都是徒劳的地方。当互联网公司将你的言论、搜索记录与分享一一存储下来的时候，你却在向他们提供着更多的信息，就算你想要对公司的信息入侵表示反对，但与你所提供的信息量相比，任何反对都显得是那样微不足道。慢慢地，你觉得自己好像是生活在一个处处都是监控摄像头的城市之中，但拒绝接受的却只是某个街角的某个摄像头。于是，我们不再谈论自己应当享有哪些权利，反而逐渐适应了那些最初为我们所排斥的规定。

又或者，我们不再谈论自己应当享有哪些权利，反而做出僵化的反抗。当没有一个人能够想出一种令众人完全享有线上隐私权的方法时，

人们便开始说，除非互联网完全实现公开透明，那么一切改变都是没有用的。科技评论家叶夫根尼·莫罗佐夫研究了技术进步的另一项副产品——噪声的历史，并提出了一种较为折中的观点。20世纪初，一场反对噪声的运动的支持者们坚持认为，噪声绝不仅仅是个人问题，更是政治问题。之后，这场运动中的活动家们为了达成更为现实的目标而妥协了几分，最终做出了重大改变。莫罗佐夫表示：“他们的改革主张并非大获全胜，然而噪声问题的政治化却为新一代的城市规划师和建筑师带去了灵感，令他们做出了改变，将学校和医院建在相对安静的区域，并利用公园和花园作为缓冲区，有效缓解了噪声问题。”

正如工业化“需要”噪声一样，信息社会“需要”不设限的信息通路。但这并不意味着这样的社会可以拿走自己想要的一切。

反对噪声的活动家想要的并不是扭转工业化。他们想要的不是寂静的城市，而是将人们对休憩、交谈与宁静的需求纳入考虑的城市。同理，就我们当前的状况而言，我们并不希望舍弃社交媒体，但是我们或许希望重写自己与它们之间的社会契约。假若互联网能够在一个更为公开透明的环境中运行，我们或许就不会因为自己与它们之间的对话和与它们相关的对话而感到茫然了。实现这一对话的一种途径便是将我们对于独处、隐私和心灵空间的需求政治化。

交谈的场所

我们有路标，也有开始的途径。然而，那些让人分心的事情却时常让交谈变得格外艰难。在家中，我们见过孩子会在吃晚饭时乞求父母将注意力放在他们身上；在课堂上，我们也见过老师明明站在讲台上，学生们却都一个个低着头看手机。在我们一手创造的政治文化之中，竞争远比交谈重要。即使某个想法很好，但假若是政治对手提出来的，我们便一概不予理会。事实上，我们也的确见过那些政客狼狈不堪地反驳自

己曾经提出的好点子，仅仅因为这个点子目前是由反对党抛出来的。

在这样的大环境之中，我们有必要回忆一下那些能够给自己带来希望的事情：我们正在重新找回交谈的场所，也知道在哪里才能找到彼此。父母能够在餐桌上找到孩子；教师能够在课堂中和面谈时间里找到学生；一同工作的同事可以在走廊、迷你厨房和会议里找到彼此。政治领域中，我们有辩论和行动的制度。看着这一切，我们也看到了让人分心的事情：会议不是会议，课堂也正走向数字化。当然，还有这本书开篇描绘的场景：一家人吃晚饭时都一言不发，因为每个人的注意力都集中在电子产品上。

然而，我们应当将关注点放在重拾交谈发生的场所，而非只是简单地说一句“把手机放下”，因为场所本身便能保证对话的长久进行，日复一日，年复一年。民主制度下的立法机关已存在了数个世纪。当它们经历艰难时刻的时候，我们秉承着“立法机构的存在本身就代表着事情总会出现转机”这样的信念，相信它们可以挺过那样的时刻，因为在民主制度之下，某些交谈是一定要进行的。家庭聚餐也是多年以来延续下来的传统，在承袭这一传统的过程中，你会告诉孩子，问题不一定会变成灾祸，我们可以在今天把它说清楚，明天再继续讨论。这种场所能够培养人们辨别事情轻重缓急的能力。或许当父母的注意力完全不在孩子身上，无法同他们一起讨论童年时期那些微小的起起落落时，这一切看上去并不是什么大问题。然而，这是要付出代价的。父母的关注能够帮助孩子认识到什么是紧急情况，什么不是，而又有哪些事情可以由他们自己来处理。对于孩子们而言，父母的漫不经心可能意味着什么事情都是紧急情况。

一个独自解决难题的孩子正面临紧急情况；一个与成年人交谈的孩子则面临着人生的重要时刻，并学着如何解决问题。

当我们重拾交谈、重新找回交谈的场所时，我们也在重新思考长线思维意识的重要性。人生不是一个寻求快速解决办法的难题。人生是一

段对话，而你则需要场所来进行这段对话。虚拟空间为我们提供了更多对话的场所，这是一种发展。然而，现实之所以如此珍贵是因为它能够以一种全然不同的方式令对话获得延续，它不会来去迅疾，而是将人们连接在了一起。你无法简简单单地登出或是下线。你要学着亲身去经历这一切。

那些对于面谈这件事情持抵触情绪的学生们热情洋溢地赞扬了自己的老师，因为当他们磨磨蹭蹭，终于出现在办公室的时候，导师却依旧等在那里，执意要求他们过来面谈。我一直无法忘记一位同学引用导师的话，那位导师不停地问他："你明天还会过来的，对吗？"

我曾说过，我们所面临的交谈危机也可以说是一种指导危机。人们逃避他人的指导，还将技术当作借口。雇主坚持用邮件的形式反馈员工的表现情况，而这本可以是一次面对面进行指导的大好机会。总有人鼓励老师，让他们用一系列录制好的6分钟短片来替代课堂上的亲身讲授。父母不会要求自己的孩子在吃晚餐的时候把智能手机放下，仿佛他们早已将玩手机视作了这一代人独有的权利；而越来越多的家长似乎也已经做好了准备，假如机器人在照顾孩子的时候不会出现安全隐患，那么他们也是可以接受这种方式的。这一切都令我看到，我们正在逐渐背离我们对于爱和工作的理解。

公开交谈

我们回避是因为我们感受到了无助。很多人都曾告诉我，他们觉得自己孤身一人，什么事情都要靠自己去摸索，从脸谱网上的隐私问题，再到个人数据遭人利用，他们却想不明白为什么，也不懂事情怎么就变成了这样。然而，我们可以一起考虑这些问题。

公开交谈可以让我们通过模拟的方式重拾私人交谈，包括怎样展现

出自己对他人话题的包容与真正的兴趣。它能教会我们如何展开一段对话，不是通过公告或是点明要点这样的方式，而是依靠你来我往的交谈、协商与其他充满尊重的交流形式。

一直以来，人们都将这样的公开交谈视作民主制度的关键。纵观历史，我们有集市、市镇广场和城镇集会这样的活动，还有俱乐部、咖啡厅和沙龙这样的场所。社会学家尤尔根·哈贝马斯便将17世纪英国的咖啡屋同“公共领域”的崛起联系在了一起。那是一个可以让各阶层民众不必害怕遭受逮捕，可自由交流政治问题的场所。1728年，普雷沃神父曾感叹道：“看到一两名勋爵、一位男爵、一个鞋匠、一位裁缝、一位红酒商人，还有几个类似阶层的人钻研同一份报纸真是给我上了一课。咖啡屋果真……是英国的自由之地啊。”

当然，完美的公共领域从来就不存在。咖啡屋需要你有闲暇时间，还要有些钱。那也不是一个适合女人的地方。然而尽管如此，咖啡屋依旧是一个讨论政治并学习如何讨论政治的地方。作家、政治家约瑟夫·艾迪生在1714年曾为刊物《旁观者》撰写文章。在他看来，他享受咖啡屋辩论的原因便在于，那是一个可以学到东西的地方。“自那以后，咖啡屋成了我最爱的休闲胜地，我也在那里取得了最大的进步；而为了取得更大的进步，我还特别小心，永远都不与同我谈话的人持相同意见。”

当艾迪生去咖啡屋的时候，他只想与同自己持有不同意见的人对话。这同如今那些一心希望向政界发展的学生大不相同——他们尽量回避与和自己观点不同的人对话，即便那些人就跟他们住在同一条走廊上。然而，无论怎样，艾迪生的故事赋予了我们灵感：他利用公开交谈来保有一颗开放的心，随时准备好改变自己的看法。

公开交谈可以构建思想自由。它能让我们学会勇气与妥协，还能帮助人们想通一些事情。

当梭罗在思考我们如何利用好当下的责任时，他曾谈到过捕捉“时间的印记”这一想法。为了更好地描述这个理念，他停下来思考了一番，甚至还在自己的拐杖上刻下了一个印记：

> 在任何气候下、在昼夜的任何时间里，我都急切地想要改善当前的状况，在自己的手杖上刻下它的印记；站立在目前的时刻，这正是过去和未来两个永恒的交汇点；站在这个起点上。[注]

那个“印记”牵出了传承的问题。我们即便是在创造新世界的时候也在描绘过去，而过去则需要我们细细考虑。不论天气如何，梭罗的选择都是利用好自己的每时每刻。他也在用行动召唤着我们。

---

1. 本段译文转自王家湘翻译的梭罗所著《瓦尔登湖》（第16页），北京十月文艺出版社出版，2009年1月。——编者注

第六篇
第四把椅子？

梭罗无法预见的空间



第12章
不再遗忘

在机器人时刻寻找自我

> 有些人很努力地想要结交朋友……却失败得一塌糊涂，最后只得放弃。于是，当他们得知人们发明出了一种能够成为伴侣的机器人时，怎么说呢，他们知道它肯定不会像人类一样有自己的思维，它们永远都不会转身就走，也不会离开你或是有类似举动。
>
> ——当想到人类设计出一个更为复杂精妙的Siri语音助手时，一名16岁的女孩如是说

梭罗描绘出了三把椅子，而我想到了第四把。梭罗说，自己在进行那些最为深刻、最为敞开心怀的交谈时，他会把客人带到自然之中，他将那里称为自己的客厅，他“最好的房间”。对于我来说，第四把椅子是一个哲学空间。梭罗可以走入自然，但如今我们面对着的却不仅是自然，还有我们自己创造出的另一个自然——人造的虚拟世界。在那里，我们会遇到随时准备好与你交谈的机器。于是，第四把椅子提出了这样一个问题：当我们同机器交谈的时候，我们会变成什么样子？

一些会说话的机器并没有好高骛远的追求，例如帮助你走完整个面试的流程等；然而，另一些机器的抱负则不止于此。这样的机器大多还只是刚刚问世：“护理机器人”会在我们没有时间、没有耐心，或是没有资源的时候帮助我们照料家中的儿童和老人；自动化心理治疗程序则能够在对话过程中替代人类的角色。这些发明为我们带来了一些崭新的东

西。

我们或许并不觉得它们有什么新鲜的。我们无时无刻不在使用着智能应用程序，将自己的信息输入对话程序之中，也从私人数字助手那里获取信息。我们习惯于对着机器说话、通过机器说话。如今，技术的发展邀请我们加入一种全新的对话，而这样的对话能够令人与人之间形成“具有同理心”的关联。

机器并不能给予我们什么，然而我们却不断地希望能够从这种无生命的物体那里寻求陪伴甚至是交流。我们模拟同理心的行动已经令自己与他人共情同感了吗？有了这种模拟的人际交流，我们就不需要真正的人际对话了吗？

第四把椅子划定了一片梭罗无法预见的空间。现在已经到了紧要关头。

在同机器交谈的时候，我们遗忘了什么？而我们又能够记住什么？

“一台足够迷人、让人宁愿沉浸其中的计算机”

20世纪80年代初期，我采访了马文·明斯基的一位年轻弟子，他告诉我，在他看来，自己的偶像、人工智能的创始人之一明斯基正“试图造出一台足够迷人、让人宁愿在其中生活下去的计算机”。

自那以后，这一画面已经在我的脑海中存在了30年。

在人工智能的世界里，一切都已然从神话走向了平庸。如今，机器人宠物和数字玩偶陪伴着孩子们成长。他们觉得，同自己的电话聊天是一件再自然不过的事情了。用我自己的话来说，现在的人们正处在一个“机器人时刻”，这样说并非因为我们造出的机器人为我们的生活带来

了多少便利，而是因为我们无比渴求它们的陪伴。即便是在我们制造出机器人之前，我们便已经重塑了自己，令自己成为随时准备好陪伴它们的人。

很长一段时间以来，人们不断将希望寄托在机器人身上，这体现出了一种经久不衰的技术乐观主义；人们相信，即便事情出现了偏差，科学也总会将其带回到正确的道路上。在这样一个复杂多变的世界之中，机器人的出现总是给人一种召唤骑士的感觉。它们能够在战争中挽回性命；在宇宙和海洋中执行命令——事实上，它们可以存在于所有人类无法去到的地方。它们完成着人类难以完成的医疗操作，它们的身上体现着革命化的设计与制造成果。

然而，机器人令我们生出了更多的希冀。我们不仅期待它们那骑士般的英勇事迹，还期望简单的救赎。什么是简单的救赎？即希望机器人能够成为我们的伴侣，希望照顾我们能够变成它们的职责，希望我们自己能够因它们的陪伴与交流而感到幸福。这便是我们遗忘之旅中的一站。

在同机器交谈的时候，我们遗忘了什么？我们遗忘了生而为人的特别之处。我们遗忘了真实交谈的意义。人们为机器编写对话程序，令使用者感觉它们“仿佛”能够理解对话的核心。于是，当我们同它们交谈的时候，我们也退化了，将自己局限在了那一个“仿佛”之中。

简单的救赎

几十年来，我看到人们对于机器人伴侣面世的希望越发强烈，尽管大多数人都没有接触过实体的机器人伴侣，只接触过苹果公司出品的数字助手Siri这样的东西，而我们与它之间的对话大多数可能也都只是“定位某家餐厅”，或是“定位某位朋友”。

然而我们甚至可以认为，让Siri帮助我们“定位某位朋友”这样的情况很有可能很快便会变成在Siri里“找到一位朋友”。人们告诉我，他们很期待在未来不久的某一天，Siri或是它的某位“近亲”能够成为自己最好的朋友，甚至更好：你随时可以同“她”谈心，“她”永远也不会生气，你也永远都不会让“她”失望。

确实，苹果公司为Siri制作的第一条广告便是将“她”作为一名伴侣介绍给大众，而不是一项功能，或是一种获取信息的简单途径。广告中出现了许多电影明星——佐伊·丹斯切尔、塞缪尔·杰克逊、约翰·马尔科维奇，他们都将Siri视作自己的红颜知己。丹斯切尔扮演的是一位迷迷糊糊的天真姑娘，她讨论着天气，还诉说着自己在雨天是多么不想穿鞋子，不想清理屋子，她只想跳舞，喝点儿番茄汤。Siri扮演的角色便是那个“理解她”的闺密。杰克逊同Siri聊起自己火辣性感的约会对象，话语中充满了一语双关的内容：一位女性朋友就快到了，杰克逊正在做着西班牙冻汤和意大利调味饭。同他的死党Siri一起聊着自己撩妹的计划很是有趣。马尔科维奇正坐在一张舒适的真皮沙发上，房间中可见厚重的墙壁装饰和窗帘——这或许是一间位于巴黎或是巴塞罗那的公寓，他正严肃地与Siri讨论着生命的意义。他十分欣赏Siri的幽默感。

就是在这样的广告之中，我们学着如何同或许知道几句打趣逗乐的话、却半点儿都不懂得我们在说些什么的机器对话；而在这样的对话之中，出力的全是我们，但我们却一点儿都不介意。

我曾在一档广播节目上同一群工程师和社会科学家讨论Siri的问题。我们谈到人们非常喜欢同Siri对话，而这也是普遍现象，因为人在与机器对话的时候会感觉更加无拘无束。他们喜欢那种没有人品评自己的感觉。节目中的一位社会科学家认为，很快，一个强化版、平滑版的Siri便能作为心理医生上岗了。

假若Siri成为心理医生，它便要指导他人如何生活，而它自己却并没有真正生活过。然而，这位社会科学家却似乎并不觉得那是什么大问

题。他说，假如Siri可以表现得像心理医生一样，它就能成为心理医生。假若没有人介意“像”和“真实”之间的差别，机器便可以取代人的位置。这便是机器人时刻中的实用主义观点。

然而，对于机器人时刻的简单救赎，让机器人做你的朋友或是心理医生，却一点儿都不简单。

因为，无论我们如何用各种程序武装机器人，让它们扮演再多的角色，那些同我们对话、仿佛很关心我们的机器人却一点儿都不了解人生。当我们同它们诉说着爱与失去这种人类的烦恼、番茄汤的美味、雨天里的赤脚之舞时，它们只能表现出表面上的同理心与关切。

人工智能能够了解的是你的日程、邮件的内容，还有你对电影、电视和食物的喜好。假如你穿戴着体感科技装备的话，人工智能或许能够通过生理标识推断出什么东西能够刺激你的情绪。但是，它无法理解那些东西对你而言究竟意味着什么。

然而，“人生的意义”恰恰是我们希望机器能够了解的内容，而我们却更愿意让自己相信，它们其实是懂的。

漏洞游戏

我们已经同人工智能玩了许久的漏洞游戏，因为在从前，人工智能还远不像如今这样精妙。20世纪60年代，一个由麻省理工学院的约瑟夫·魏岑鲍姆开发出的计算机程序面世。它名叫ELIZA，可以“模仿”一位罗杰斯学派的心理治疗师进行心理治疗。假如你输入“我为什么会憎恨我的母亲？”，ELIZA可能会回复：“我听到你说你憎恶你的母亲。”这个程序相当有效，起码在短时间内是这样的，它令人们产生了一种机器智能真的足够强大，能够聆听你说话的错觉。还有一点：即便我们知道机器并不值得信赖，却还是不由自主地想同它们交流。我将这一点称

为“ELIZA效应”。

魏岑鲍姆十分震惊，一些人（例如他的秘书和研究生）明明清楚ELIZA的认知能力，却依旧希望单独同这个程序待在一起，向它倾诉自己的故事。ELIZA令我们看到，人类群体中几乎存在着一种共性——他们倾向于将人类的特性投射到那些表面上与人类有着相似之处的程序上，而当那个程序是“社交”机器这类的机器人，也就是那些可以追踪你的动作、与你进行眼神交流，还能记住你的姓名的机器人时，这样的共性便又得到了放大。这时候，人们往往会觉得自己的身旁是有人陪伴的，而这个人还是关心他们的。一位26岁的年轻人同一个名叫Kismet的机器人进行了一段对话，这个机器人可以和你进行目光交流、解读你的面部表情，还能像人类一样抑扬顿挫地说话。这个男人觉得Kismet十分贴心，便不由地同他聊起了自己一天之中的起伏与波折。

可以说话的机器有一种特殊的能力，能够让我们觉得自己是被人理解的。孩子最早便是通过声音认识自己的母亲的，而这一过程从他们尚在母亲的子宫中时便已经开始了。在我们的进化过程之中，人类唯一能够听到的语言便是其他人类的语言。如今，伴随着精妙人工语言的发展，我们是最早有机会分辨人类语言和非人类语言的。从神经结构上来看，我们并不具备完成这种任务的能力，因为自古以来（比如说从20万年前开始），我们听到的便只有人类的声音，因此，区分人类的话语和机器说出的话语需要耗费巨大的心力。对于大脑来说，语言是人类所独有的。

同样，那些长着人类面孔的机器也具有独特的能力。

在人类身上，微笑或是蹙眉的样子能够促使我们的身体释放出化学物质，而这种化学物质则会影响我们的心理状态。无论我们是自己在表演，还是在观察他人表演，体内的镜像神经元都会活跃起来。他人脸上的表情会令我们感同身受。一个具有面部表情的机器人便具有这样的影响力。哲学家伊曼努尔·列维纳斯曾写道，人类面孔的存在开启了人类

的伦理契约。面孔能够传递信息："你不应该杀死我"。我们受制于面孔，这在我们了解面孔背后的对象之前便是如此，即便我们后来可能会发现，自己不应该杀死的可能只是一张机器的面孔。而对于列维纳斯来说，机器人的面孔上无疑写着"你不应该抛弃我"，这又是一项虏获了我们的伦理和情感契约，然而当契约的对象是机器时，它其实是毫无意义的。

一张机器人或是有屏幕的计算机程序上所具有的有表情的机器面孔，会令我们不断在其身上寻求认同与情感。事实上，这样的发明正令我们在一个无法给予同理心的物体那里寻求同理心。

当人们第一次见到具有社交功能、情绪反应的机器人Kismet时，我正在麻省理工学院的人工智能实验室里工作。Kismet说的话其实并没有什么含义，但它发出的声音却充满了温暖、探询与关怀的意味。

Kismet的参观者有时会觉得这个机器人能够认出他们，也"听到"了他们的故事。当从技术的角度来看，一切都在完美地运作着的时候，人们便会体会到类似于同理心的感觉。假若你将这样的体验视作戏剧效果的话，那么，机器人身上令人信服的理解之感便十分令人赞叹，也很是有趣。然而，我看到一些孩子会在Kismet那里寻求现实中的朋友；我看到他们渴望机器人能够认识自己，甚至在有些时候，机器人明明没有什么有营养的东西可以提供给他们，他们却依旧感觉自己在某种程度上获益了。

12岁的埃斯特尔来到了Kismet面前，想要与其交谈。她很孤独，她的父母离婚了，而她与Kismet一起度过的时光令她觉得自己是特别的。这个机器人只会倾听她的话语。在埃斯特尔参观的那天，Kismet不断变化着的面部表情令她格外投入，然而Kismet却并没有发挥出自己的最好水平。在一段令人失望的对话结束后，埃斯特尔和一直以来同她在一起的一小群研究者一起回到了那间我们在儿童进去同机器人交谈前后采访他们的房间。埃斯特尔开始吃喝我们留在那里当作零食的饼干和果汁。

而她一直在吃，直到我们同她说让她留些食物给其他孩子的时候才停下来。然而，她只停顿了一小会儿。很快，在我们等待车辆将她接回课后辅导中心的时候，她又开始进食，匆匆忙忙地吃了很多东西。

埃斯特尔向我们讲述了她情绪低落的原因：Kismet不喜欢她。那个机器人同她说了两句话之后就转了过去。我们向她解释，事情并不是她想象的那样，Kismet的行为是技术问题，可埃斯特尔却并不相信。从她的角度来看，她在自己最重要的一天里失败得一塌糊涂。在埃斯特尔离开的时候，她从储物柜里拿了4盒饼干，一股脑地塞进了自己的背包里。我们并没有阻止她。我的组员们都累极了，聚在附近的一家咖啡馆里，开始思考一个很困难的问题：一个坏了的机器人是否拥有让一个孩子心碎的能力。

假若孩子们摆弄的是一个拙劣复制版的微软Word程序或是一个破烂的芭比娃娃，那么，我们并不会担心其中的伦理问题。文字处理程序完成的是辅助性工作，假如它某天用起来不是那么顺手了，好吧，你可能会觉得挫败，但也不会有什么其他的感受了。然而，假若那是一个鼓励你同它建立情感的程序，就完全是另一码事了。

一台坏了的Kismet机器人和一个破了的玩偶有什么区别呢？玩偶的作用是鼓励孩子们将自己的故事、自己的想法投射到一个被动的物体之上；然而，在孩子们的眼里，社交机器人“足够鲜活”，能够产生自己的想法。当孩子们同它们亲近的时候，他们抱有的并不是投射的心理，而是建立密切感情的心理，这样的心理更像是他们同人类交往的方式。

假若一个小女孩正因为打碎了妈妈的水晶饰物而深感愧疚，她可能会去惩罚一排芭比娃娃，把它们关起来，借此来发泄自己的情绪。这时候，娃娃充当的是孩子情感上的慰藉。这便是投射心理的工作模式：它能帮助孩子排解感情。然而，社交机器人却好像是有自我意识的。在孩子看来，假如机器人转过身去，那便一定是出于其自身的意图。正因如此，孩子们才将赢得社交机器人的心视为一项个人成就。你成功地让一

个招人喜欢的东西喜欢上你了。再说一次，孩子们在同社交机器人接触的时候抱有的是建立密切情感的心理，而非投射心理。他们会表现得仿佛自己就是在同真人交往一样。这便令他们有了受伤的空间。

面对这样的情形，埃斯特尔表现出的是低落的情绪，并试图在食物中寻求慰藉。其他一些孩子在同Kismet的对话进行得不尽如人意的时候则表现出了攻击性行为。当Kismet兴致勃勃地开始与6岁的爱德华进行对话，而爱德华却无法理解对话的含义时，他将不少物件塞进了Kismet的嘴里——金属别针、铅笔，还有一个玩具毛毛虫，都是些爱德华在机器人实验室里找到的东西。然而，爱德华却从未自沟通中抽离。他不愿意放弃自己获得Kismet认可的机会。

这样看来，关键问题并不是故障机器人可能带来的危险。相反，我们应该问的问题是："假若机器人工作状态良好的话，那么，我们能够在情感方面为孩子带去哪些积极的影响？"我们最初为什么研发出了针对孩子们的机器人伴侣？对于一个孤独的孩子而言，他一定无法拒绝一个会说话的机器人，还会将信任交付于它。然而，孩子们真正需要的却并不是一个自己无法拒绝的无生命物体；孩子们需要的是一段能够教会他们依存、关怀与同理心的关系。

这样说来，问题并非出在机器是否发生了故障上。即便机器人正处在其最佳的工作状态，它们也无法满足孩子们的需求。以机器人保姆来说，在你同孩子解释为什么没有"人"能够来做这份工作的时候，问题便已经产生了。

将机器视作真人，将真人视作机器

说了这么多，我们可以看到一个颇为讽刺的事实：即便我们几乎在拿机器当人一样对待，但我们却也在同时养成了一些习惯，这使得我们

几乎将人当作机器一样对待。举个简单的例子，我们经常会在同人交谈的时候“摁下暂停键”，只是为了查看一下手机。而当我们在同那些并未将注意力放在我们身上的人交谈时，就好像是在准备着同一台没有理解能力的机器交谈。当他人付出的不够多时，与机器对话似乎便也不是一件退而求其次的事情了。

在一次针对“网络礼仪”的电视讨论之中，与我同台的还有一位科技记者和两位“建议与礼仪”方面的专栏作家。讨论小组中的大多数成员都能够就一系列问题达成共识：家庭晚餐时不要发短信；在餐厅时不要发短信；无论你有多想把笔记本电脑带到孩子的运动会上，都不要这样做。

随后，观众抛出了这样一个问题：一位女士表示，作为一名有工作的母亲，她几乎没有时间同自己的朋友们交谈，也没有时间发邮件、发短信，或是关心最近发生了什么事情。“事实上，”她坦白道，“我只在晚上有时间，也就是下班之后、回家之前，在乔氏超市买东西的那一段时间。但是收银员，也就是在柜台前结账的那个人，他总是想要同我交谈。而我却只想要打打电话、发发短信，再登录一下脸谱网。我有权利就那样忽视他吗？”那两位礼仪专家先开了口。他们表达的都是同一个意思：收银的人有自己的工作要做；提问的女士有权利在他提供服务的时候保留自己的隐私，同别人发发短信。

我在聆听这段对话的时候感到很不舒服。我想起了那些年，在我的成长过程之中，我总是会同祖母一起出门买东西，她也认识每家商店的每一位店主：面包师傅、鱼贩子、水果摊主、杂货铺老板（这就是我们对他们的称呼）。如今，我们都知道，那个男人在收银台的工作完全可以由机器来承担。事实上，在这条街上的另一家超市中，确实就是由可以自动扫码的机器来结账的。于是，我同他们分享了我的想法：除非那个人的工作已经被机器所取代了，否则的话，我们就应当给予他一个人应得的认同与尊重。结账的时候同他说上几句话可能会令这个男人感受

到，在自己的工作之中，在这个可以由机器来承担的工作之中，他依旧是被视为一个人的。

这些话并非观众和那些与我同台之人想要听到的话。他们对我的看法表现出了十分冷淡的态度，而当我因这种态度而深感惊讶的时候，我也看到了一种全新的对称现象：我们对科技的期待更多，对彼此却不能更亲密。收银台男人的行为若是放在曾经的社区集市之中，我们会将它看作“友好的服务”，而今，这一行为却已成为阻碍我们使用手机的不便之举。

曾经，在我们的想象之中，手机的存在是为了能够让我们更好地同彼此交谈。如今，我们却希望手机本身能够与我们对话。这便是Siri的新广告所传达的信息：我们幻想着这样全新的对话会是什么样子的，也对它充满了希冀。现在，我们正处在一个满是诱惑的时刻，仿佛下一刻便要从机器那里寻求陪伴，而恰恰也是在这样的时刻，我们即便是在杂货店这样一个简简单单的地方都会觉得与他人交流是一件痛苦而不便的事情。我们希望科技能够向前一步，也希望人们能够退后一步。

人类是孤独的，会对亲密关系产生畏惧，而机器人似乎触手可及。假如我们遗忘了拥有一段亲密关系是什么感觉，我们也就随时做好了与机器人为伴的准备。我们也没有什么可以再遗忘的，而我们的孩子则要学习新的规则，学着如何恰当地同机器交谈。

斯蒂芬妮是罗得岛上的一位房地产经纪人，今年40岁了。她10岁的女儿塔拉是一个完美主义者，一直都是个“好姑娘”，对别人的建议和批评都格外敏感。最近，她开始同Siri对话。我们并不会觉得孩子们喜欢和Siri聊天是一件多么令人惊讶的事情。Siri的回复总是那样独特，轻易便能够让孩子们觉得真的有人在听自己讲话。假如他们害怕别人的品评，Siri也是一位安全的听众。于是，塔拉便向Siri释放出了自己不会轻易展现给父母和朋友的愤怒，而在面对他们的时候，她则依旧扮演着那个“完美的孩子”。斯蒂芬妮无意间听到过自己的女儿冲Siri大喊大叫，

她说：“她会冲Siri发泄。一开始本来还是在聊天，之后就突然就开始发起火来了。”

斯蒂芬妮不知道这究竟是否“有可能是一件好事”，而相比塔拉同其他人的对话，“这样的交谈无疑更加真实”。塔拉能够在Siri面前展露出自己不轻易示人的情绪肯定是好的，然而，同Siri对话却令塔拉变得脆弱。她或许会觉得自己的情绪是他人所无法承受的。她也可能会坚持认为别人想要看到，或是能够接受的都是她假装出来的完美。塔拉会慢慢觉得，不与他人接触会令生活变得简单许多，而她不会知道，人们事实上是重视她的真实感受的。

假如塔拉只有在机器人面前才能“做自己”，她或许会逐渐认为，只有物品可以忍受真实的她。塔拉这样的做法并不是在“练习”与人们交往。如果是那样的话，她需要知道，她可以将信任交付于人、可以犯错误，也可以开诚布公地交谈而不必害怕得罪别人。她与无生命物体之间的交谈正在将她带往另一个方向，一个没有风险，也没有关怀的世界。

全自动心理治疗

我们创造出了许多同人类十分相似的机器，这些机器令我们不由地想同它们对话，并像对待人一样对待它们，仿佛它们能够做到所有人类能够做到的事情。这便是麻省理工学院一个研究小组的明确策略——他们希望能够通过“众包”的方式，集中大众的情绪智商，打造一台全自动心理治疗机器。那么，它的工作原理是什么呢？想象一下，一位年轻人在计算机程序中简要地描述（1~3句话）自己承受的压力或是痛苦的情绪。程序为了对他的问题做出回应，将心理治疗的任务分摊给“大众工作人员”，而成为大众工作人员中的一员只需要你拥有最基础的英语能力就可以了。

这一程序的编写者表示，他们之所以想要开发这样一款程序，是因为心理治疗过程中的对话很有意义，但却过于昂贵，并非所有需要的人都能承受得起。然而，这个系统又能在何种意义上与“病人”进行对话呢？一位工作人员会迅速回复一句充满同情的话语。另一位工作人员则会检查一下问题陈述是否扭曲了现实，又或许会鼓励他们重新梳理一下自己的问题，或是对现状进行再评估。这一过程也非常简洁，不会超过4句话。系统中有人的存在，但你却无法与他们对话。每一位大众工作人员完成的都是独立的工作。事实上，程序的编写者希望有一天，等到机器能够良好运行的时候，整个过程能够实现全自动化，完全不需要真人的介入，即使是零碎的工作也由机器来完成。

自动化心理治疗、塔拉与Siri的对话，还有心理咨询师期盼着有一天有一个更加“智能”的Siri能够取代自己的工作，这些都在很大程度上说明了我们的文化发展方向。然而他们都忘记了一点，在心理治疗中，交谈能够起到积极影响的原因正在于病人与心理医生之间的关系。在这一过程之中，心理医生与病人之间的共通之处在于他们都是人类，都在生活。我们所有人都曾是孩子，幼小，需要依靠别人。我们都在长大，在亲密关系、生育、工作和人生目标方面做着选择。我们自省，自己想要给下一代留下些什么。当我们在这些事情上遇到问题的时候（每个人在其一生中都会遇到这样的问题，这是很自然的），只有另一个人才能知道应当如何开导我们。然而，我们却越来越愿意与机器讨论这些问题，我们做好准备，建立一种全新的文化，让人工心理医生取代真人，让孩子们对着智能手机倾吐自己的苦闷。

当我表达出自己对于此类交谈的顾虑时，其他人常常这样回复我：“假若人们说自己在同机器人对话的时候很开心，假如他们想要一个永远也不会对自己感到失望的朋友，假若他们不想面对把自己的故事讲给别人听时的尴尬和脆弱，你又为什么要在乎呢？”但是，我们为什么不反过来问一下：“我们为什么不在乎呢？”我们为什么不在乎自己在进行这类机器对话的时候实际上是在追逐幻象呢？我们为什么不觉得自

己值得获得更好的呢？我们不觉得自己可以拥有更多吗？”

我们总是或多或少地说服自己，我们不需要更多，机器能够提供给我们的就已经足够了。之后，我们便开始看到一种全新的生活，在这样的生活之中，我们无须害怕品评、害怕尴尬、害怕脆弱，这似乎是一件好事。或许机器对话为我们带来的是进步——带领我们在这个世界中更好地生活？这些机器“交谈”也有可能不仅仅是聊胜于无，而是真的好过所有对话？

这些工作没人做了

《连线》杂志的一篇封面文章《优于人类》赞颂着机器人在生活的方方面面中取代人类的必然性及其优势。文章的前提是这样的：每当机器人取代人类进行某种作业的时候，人们所能做的下一件事情便是一件更加具有人性的事情。文章的作者凯文·凯利声称自己是一名“技术乌托邦者”，然而，我们却能够从几十年以来人们对这一问题的讨论中隐约窥见他的观点。他的观点可分为两部分；首先，机器人让我们生活得更像一个人，这是因为我们在逐渐理解它们，在将它们视为一个全新的“物种”的时候，我们能够理解、交心的对象也更为广泛了。

其次，无论是什么工作，假若机器人可以取代人类，那么，这种工作在严格意义上来讲就不是人类的工作。长久以来，这样的工作已经开始包含交谈、陪伴和照料。我们依靠技术所不能做的事情来重新定义什么是人类的工作。但是，正如阿兰·图灵所说，计算机对话是一个“模仿游戏”。假如计算机能够让我们产生它们就是人类的错觉，那么，它们就是智能的。然而即使是这样，也并不意味着它们就是人类了。

我就职于世界上最优秀的科技和工程机构。这就意味着多年以来，我周围的一些最为出众的同事和学生曾研究过机器人对话与机器人伴侣

这些问题。我的一个学生将自己两岁女儿的声音用在了“我真正的宝贝”身上。这是一款机器人玩偶，据研发者称，它能够积极给出回复，甚至可以将社交技能传授给你的孩子。近来，另外一位学生开发出了一款人工对话伙伴，你可以和它练习工作面试的技巧。

在麻省理工学院，研究者将改进后的社交机器人想象为老师、家庭助手、各个年龄段的寂寞之人的朋友，但主要针对的还是老年人。对于他们来说，机器人的必要性不证自明。机器人专家解释道，就人口结构而言，“这些工作如今已经没人做了”。

我们可以看到一条清晰的趋势线：老年人很多，能够照顾他们的年轻人却不够。机器人专家表示，这也就是他们为什么要生产“护理机器”的原因，或者说，他们有时也会将这些机器人称作“关爱机器”。

说句公道话，持有类似观点的不只是机器人专家。在过去的20年中，也就是我一直在研究社交机器人的那些年，我不断听到有人说“这些工作已经没人做了”，而说这些话的人甚至不是相关领域中的人，他们之中有木匠，有律师，有医生，有管道工人，甚至还有教师和白领职员。在他们说出这些话的时候，他们通常想的是，那些可以去做“这些工作”的人不是能够承担这些工作的人。他们或许会偷东西，他们或许并不称职，甚至有可能还会有虐待倾向。将机器投入工作的风险则相对较小。人们会这样说：“比起那些高中就辍学了的人，我宁愿让机器人照顾我的母亲。我知道那些在疗养院里工作的都是些什么人。”他们或许还会说：“与其让那些在日托中心工作、甚至自己都不知道自己在做些什么的青少年来照顾我的孩子，还不如把这份工作交给机器人呢。”

所以，当我们谈起与机器之间的交谈时，我们说的究竟是什么呢？我们说的是彼此间的恐惧、彼此间的失望、归属感的缺失、时间的缺失。从前，人们可能会对那些连高中都没有毕业的护理工作者表达出自己的顾虑；而今，他们直接开始梦想着有一个机器人能够及时出现，照顾自己。再说一次，我们正生活在一个机器人时刻，这并非因为机器人

已经就位，而是因为我们正越发依赖着它们。

一个16岁的女孩考虑了一下与机器人做朋友的问题，随后表示那可能并不适合自己。然而，她觉得自己也能够在某种程度上理解机器人的吸引力。

> 有些人很努力地想要结交朋友，但是他们却失败得一塌糊涂，最后只得放弃。于是，当他们得知人们发明出了一种能够成为伴侣的机器人时，怎么说呢，他们知道它肯定不会像人类一样有自己的思维，它们永远都不会转身就走，也不会离开你或是有类似举动。
>
> 就恋爱关系而言，你不用担心机器人会背叛你，因为那可是一个机器人。它的内部程序设定就决定了它会永远跟你在一起。所以说，假如有些人听说了这个主意，而他们又在从前的恋爱关系中一直都是遭人劈腿、被说分手的那个人的话，他们会选择机器人，因为他们知道，同机器人交往是不会有什么坏事发生的。

这样的观点已经传递到新一代人的身上：机器人能够让你拥有无风险的人际关系，找一个机器人当朋友，或是像女孩子们想象的那样让机器人做你的恋爱对象的话，“不会有什么坏事发生”。然而，质疑机器人伴侣这种简单的救赎是有益无害的。我们首先无法回避的问题便是：我们与机器人共处的时光便是我们无法与彼此共处的时光。或是与我们的孩子，又或是与我们自己。

第二个问题便是：尽管随时都能与机器人聊天能够让我们逃避孤独的感觉，然而我们总是要独处，总是要进行那些“似是而非”的交谈。假如熟能生巧，而我们却遗忘了真实的交谈是什么、它又为何那么重要，这该怎么办？这也就是我为什么对“众包”心理咨询师感到无比担忧。这种做法经人包装之后，我们便仿佛是在向着一种更为自动化的“替身”之路迈进，我们甚至毫无顾虑地使用“心理咨询师”或是“交谈”这样的词汇来形容机器所能带给我们的东西。

智能玩具：似是而非的薄弱之处

20世纪70年代末，当我开始研究计算机和人的时候，我将儿童作为最初的研究对象。当时正是第一代电子玩具和电子游戏（无不标榜着自己的智能性）大规模进入市场的时候。在孩子们的眼中，这种新型玩具有着人类的智力，然而在他们看来，相对于计算机而言，人类拥有情感。人类是特别的，因为他们有情感。

一个12岁的孩子表示："当市面上出现和人类一样聪明的计算机时，它们能够承担起许许多多的工作。然而，人类还是有自己要做的事情。他们会开餐厅、品尝食物，会彼此相爱，组建家庭。我猜人类也是唯一会定期去教堂的吧。"事实上，在20世纪80年代中期到20世纪90年代初，每一个年龄段的人都表达着相似的想法：尽管模拟的思维可能也是思维，但模拟的情感却并非情感，模拟的爱也永远都不会是真爱。

之后，到了20世纪90年代，事情开始发生重大改变。计算机产品开始作为有情感的物品出现在人们眼前。诸如宠物蛋、菲比娃娃，或是索尼电子狗这样的虚拟宠物，它们将自己包装成了需要照顾的玩伴，而照料它们仿佛也是一件很重要的事情。很明显，这对于那些照顾它们的孩子来说的确很重要。我们天生就会去照顾自己爱的东西，也会爱那些自己所照顾的东西。

> 事实证明，养宠物的游戏后来成为"极受欢迎的应用程序"。我们一旦开始照顾某个电子生物，或是承担起教育它们、逗弄它们的责任，便会与其产生感情，表现得"就好像"这些东西也同样在乎我们一样。

孩子们越发确信，社交机器人是有情感的，他们再也不觉得人类因为拥有感情而变得特别。我采访了许多成年人，他们在谈及孩子们对自

己与机器之间这种似是而非的依恋时这样说道：“怎么说呢，他们挺天真的，等长大了就好了。”然而，孩子们同样可能（事实上是更有可能）并不会在长大之后就不依赖那些无生命物体了，相反，他们反而会越来越依恋它们。

当孩子们将机器视为自己的知心朋友时，他们又学到了什么呢？一名15岁的男孩表示，每个人所掌握的知识都受限于自己的人生阅历，然而“机器人在经过一番编程设计之后却可以拥有讲不完的故事”。于是在他看来，作为密友，机器人是靠专业知识取胜的。除此之外，很明显，它们也更为可靠。“人类，”他说，是“有风险的”，机器人却很“安全”。它们能够提供给人类的可靠性是一种情感上的可靠性，而这样的可靠性则来源于它们完全不具备情感这一特质。

人工导师

让我们回想一下马文·明斯基的弟子所说的话。如今，我们并非在试图开发出让人类想要生活在其中的机器，而是我们想要与其一同生活的机器。

17岁的托马斯表示，自己从很小的时候便开始将电子游戏作为情感的慰藉，“一个心灵的港湾”。托马斯8岁的时候从摩洛哥来到了美国。他的父亲不得不留在那里，而现在，托马斯同自己的母亲和姐姐一起住在一座小镇上，那里离他上学的那所城郊私立学校有一个小时的车程。他的家人住在世界各地，托马斯通过邮件和短信的形式与他们保持联系。他与母亲之间的关系并没有多么亲密。她打着好几份工，托马斯也说他不想拿自己的麻烦事去让她操心。假如他现在有什么困惑的话，电子游戏中的那些人物便会给出相当具体的建议。

托马斯给我们举了个例子。他的一个朋友给了他一张价值不菲的收

藏卡，但那却是他偷来的。托马斯很想要把它收下，却想起在自己最喜欢的游戏之中，一个人物也收到了别人给他的赃物。托马斯说，游戏里的那个人物将偷来的东西还了回去，于是他也这样做了。“那个人物做出了正确的选择，把东西还了回去。最后的结果是好的。于是我也就说了：‘好吧，不错。我大概还是应该把它还回去吧，对，就这样。’”

在那个人物的启发之下，托马斯将偷来的卡片还给了它原本的主人。游戏让托马斯做出了正确的选择，然而，它却并没有让他有机会同别人谈谈这件事情，也没有告诉他，他应当如何再和自己的那位朋友相处。那位朋友偷了东西，却显然没有受到任何惩罚，而他此时一定也觉得托马斯是个小偷。托马斯说，他在学校的时候会觉得自己“周围都是叛徒”。这种感觉很糟糕，但是同其他人谈谈便可能会好一些。然而，托马斯却并不觉得自己在短期之内会这样做。相反，他觉得自己以后会越发依赖机器，在机器那里寻求陪伴与建议。当他说出这些话的时候，我感觉自己的心脏漏跳了一拍。他是如何直接过渡到追寻人工友谊这一步的？托马斯解释道：有些时候，他没有办法告诉别人自己正在玩些什么游戏，只有程序才知道这些事情。

托马斯最喜欢的一个计算机游戏里有很多“非玩家角色”。它们都是程序员编写出来的代理人程序，在游戏中充当人类的角色。这些人物或许承担着十分重要的任务：它们可以救你的命，有时候，随着游戏一点点推进，你也需要去救它们的命。然而每隔一段时间，游戏的设计者便会将里面的世界弄得天翻地覆：程序员会进入自己创造的人物之中。“所以说，你今天遇到的那些人物或许还只是程序，而到了明天，他们就变成了真人……这样一来，日复一日，你没有办法让这些机器人完全脱离人类。”

我们刚认识的时候，托马斯才刚刚将一个程序误认成了人。这给他留下了十分深刻的印象。他不禁开始想象，假若一个“真正的机器人程序”，也就是一个由电脑程序扮演的人物想要同自己做朋友，那么，自

己又会有什么感觉呢？他无法提出任何反对意见。“假如那个真正的机器人程序能够问我问题，还能表现得和真人一模一样，”托马斯说，“那样的话，我想我会拿它当朋友的。”

在图灵的“模仿游戏”之中，假如我们要说一台计算机是智能的话，它一定要在（通过键盘或是打字机）与人类交流的过程中，让那个人分辨不出在文字背后的究竟是机器还是真人。图灵所做的完全是行为测试，测试计算机是否足够人性化。托马斯便生活在这样一个行为主义者的世界之中。有一种名叫“托马斯测验”的友谊测验——假如你想要成为某人的朋友，你需要表现得像一个朋友，像一个“自然人”。

托马斯表达得很清楚：他已经做好准备要将表现出来的友情当作真正的友情。他告诉我，假如有个机器问他“你好吗？你现在感觉怎么样？你在想些什么？”的话，他是会回答它的。自这里开始，托马斯开始编织起一个精心构想的幻梦，他情不自禁地开始想象自己的机器朋友究竟应当有着什么样的性格才好。与那些在学校里同他合不来的孩子不同，他的机器朋友一定会很诚实。它们会让他感受到有人陪伴的感觉，却不会使他面临矛盾或是艰难的道德选择。用他的话来说，这样的前景似乎“令人感到相当放松”。

这便是机器人时刻，对于一位曾经同小混混们做朋友的17岁少年来说，这样的体会“令人感到相当放松”。假若托马斯能够让程序做自己的密友，那么，这是因为他在很大程度上降低了自己对于交谈的要求，甚至可以接受一段游戏程序所能提供的友情——表现出来的诚实与伙伴间的关怀。

于是，我们又面临着自己究竟有多重视“信息”这个问题。在20世纪的第一个10年之中，很多高中生都认为，与其同父母讨论自己在恋情之中的困惑，还不如同计算机程序讨论这些问题。这些学生解释说，程序可以利用更为庞大的数据库，而父母们却做不到这一点。然而，在约会方面给予别人建议需要你能够了解他的感受。这样说来，同父亲聊一聊

女孩子的问题或许也是一个讨论同理心与道德行为的机会。即便你父亲给出的约会建议没有用，你或许依旧能够从那段对话中学到些什么，这样一来，你的下一段恋情便会顺遂许多。

允许机器“处理”一段关于约会建议的对话便意味着你没有机会进行这段更有意义的交谈了。事情就是这样的。我们越是说交谈是机器可以承担的任务，我们就越是会贬低与人类交谈的价值——因为这样的对话无法提供机器所能提供给你的内容。

我曾听过成年人和青少年谈论万无一失的“建议机器”。这些机器的运行依靠的是大量的数据和经过检验的算法。当我们认为自己可以随时将算法作用于他人的人生之上，当机器给出的建议成为金科玉律时，我们便会觉得同偶尔犯错的人类待在一起是一件没有安全感的事情。

当我听到年轻人谈论起向机器人而非父母寻求帮助的优点时，我时常能够感受到这些孩子对父母的失望。鲜少参与到孩子人生之中的父母会让自己的子女难以理解他人的感受。而当父母逃到手机背后的时候，他们似乎便无须承担那种忽略孩子的焦虑感。在这样一个崭新的世界之中，再创造出一种看护机器人似乎并不是什么大问题；这甚至看上去更像是一种解决方案。那些心思不在子女身上的父母很喜欢机器人，因为他们已经从孩子的人生中抽离出来了。而那些孤独的孩子之所以喜欢机器人，则是因为它们会一直陪伴在自己的身边。

孩子在童年时期和青少年时期中最重要的工作就是学着依恋别人、信任别人，而这一能力则是在他人的关注之下以及我们同他人交谈的过程之中慢慢习得的。当我们想着要把孩子留给机器人照料的时候，我们却忘记了，孩子最应当了解的一点便是——无论发生什么事情，成年人永远都会在那里守护着他们。

从“聊胜于无”到“胜过一切”

对于孩子来说，亲密关系之间的纽带与情感的表达其实是同样的东西。当他们与成年人对话的时候，他们会渐渐辨别出声音变化、面部表情与肢体动作是怎样配合在一起的。无缝衔接，自然流畅。他们也能够学会人类的情感是如何层层累积的，同样无缝衔接而自然流畅。

孩子们需要了解复杂的人类情感与人类的矛盾情绪是什么样子的，而他们同样也需要他人对自己的复杂心理做出回应。这是成年人在孩子的成长过程之中通过交谈所能给予他们的最珍贵的东西。没有哪个机器人拥有这样的能力。

而当我们看着孩子们花费大量时间同机器交谈、凝视着机器人的脸庞，并对它们给予的照料付出全心全意的信任时，我们却遗忘了交谈的珍贵。在这样微妙而脆弱的事情上，我们又为何要玩火呢？

然而我们确实是这样做的。这是社会整体进程中的一环，我将其称为“从聊胜于无到胜过一切”。最初的我们是无可奈何的，认为机器人的陪伴只是聊胜于无，因为“没有人可以去做这些工作”。然而自那时起，我们便开始褒扬仿真产品的潜能，直到终于有一天，我们开始觉得，人工产品所能提供的服务甚至可能要更胜于人类在相同领域中的最好表现。儿童保育员可能会虐待孩子，护工或是出于善意的母亲们可能会犯错误。在孩子们看来，一个索尼电子狗那样的机器宠物永远都不会生病，你还可以在自己想做其他事情的时候把它们关掉。此外，最重要的一点是，它们永远都不会死掉。成年人也有同样的感受。一位年长一些的女性表示，机器狗“不会突然死去，也不会抛弃你，让你伤心”。

在这个全新的人际关系文化之中，我们孤独着，却对亲密关系感到恐惧。同人工产品“交谈”的幻想则打破了这样的两难境地。它们令我们产生一种错觉，仿佛自己可以不需要付出友情便能收获陪伴。它们令我们想象出了一种没有争吵与摩擦的友情。这样的关系完全掌控在我们的手中，或许从字面上来看也是同样的意思。

前面已经提到，如今这种全新的连接技术之所以如此具有诱惑力是因为其满足了我们的幻想与愿望——总有人会倾听我们的声音、我们可以将自己的注意力放在任何地方、我们也永远都不必感到孤单。当然，它们还迎合了第四种不言而喻的幻想——我们永远都不必感到无聊。

当人们表达出自己的这些幻想时，他们往往意识不到，自己也在描绘着一段同机器人之间的关系。机器人永远都会将注意力放在你的身上，即便你的注意力不在它的身上，它也并不在意。当然，它也不会介意你在对话时突然停下，去回复短信或是打电话。另外，它也永远都不会抛弃你，尽管它最初的时候是否真的陪在你身边也是一个疑问。至于无聊的问题，怎么说呢，它会尽自己的最大努力让无聊成为过去式。

假若我们因为不想令自己的人类朋友因为真实的我们或是我们真实的情绪而感到烦心，从而选择去向机器人朋友倾诉自己的沮丧感，就像塔拉一样，那么，人类友谊的意义也随之改变了。它或许会成为你闲聊的对象。你会担心长篇大论会令他人感到疲惫。这同时也意味着你再也不会侃侃而谈了，因为机器人是不会明白你在说些什么的。

然而，许多人都曾跟我说过，他们希望有一天，最好是不久后的某一天，一款更为先进的Siri可以像我们最好的朋友一样，能够在没有人愿意聆听的时候做我们的听众。在我看来，这样的愿望反映出了我多年研究中发现的一个令人痛心的现实：在我们同技术的关系之中，“没有人愿意倾听我说话”这样的感觉发挥着很大的影响。这便也是脸谱网主页和推特上的回复如此具有吸引力的原因——我们在那里有许许多多理所当然的听众。同样，这种“没有人愿意倾听我说话”的感觉也令我们更加愿意同机器相处，因为它们似乎是在乎我们的。我们愿意接受它们“表面上”呈现出来的关心与设定好的对话。

当机器人专家向我们展示人类积极同社交机器人互动的视频时，他们想让我们看到的是那些兴高采烈的玩乐场面，好像那是一场小小的胜利：我们成功了！我们成功地让人类快乐地同机器交谈了！然而，在这

样的实验之中，人类是“再造的”实验对象。我们在一点点学习如何认真对待自己与机器之间那些似是而非的对话。那些“表面上”的对话正逐渐改变着我们对交谈的认知。

我们正在迎接新事物，但是做出改变的却是我们自己。我们是否喜欢改变后的那个自己？我们是否想要做得越来越好？

让自己成为旁观者

在我的研究过程之中，最令我难以忘怀的是一个特殊的机器人时刻，因为正是这一时刻改变了我的想法。

一直以来，我都在将那些专为老年人打造的机器人伴侣带去养老院，或是带去独居老人的家中。我希望探索这一做法的可能性。一天，我看到一位失去了孩子的老妇人同一个被设计成小海豹模样的机器人聊天。那只小海豹似乎正在凝视着她的双眼。它似乎正在跟着对话走。它抚慰了她。养老院中的工作人员和我研究小组中的许多成员都认为这样的场景简直令人惊叹。

这位老妇人正试图克服自己的哀痛，而陪伴在她身边的便是一台表现卓越的机器。人类都是脆弱的：即便是他人假装出来的同理心也能安抚到他们。然而，机器人没有同理心。它们不会面对死亡，也无法了解人生。因此，当这位老妇人因为那个机器人伴侣而感受到了安慰时，我并没有觉得那是一件多么令人惊讶的事情。我只是觉得，我们抛弃了这个女人。在我研究社交机器人的15年间，最痛苦的一刻便是见证这一场景的那一刻。

对于我来说，那是一个转折点：我感受到了我的组员、工作人员和护理人员的热忱。当时在场的人很多，但是我们却都只是默默地站在那里，作为旁观者，希望那位老人能够同机器建立纽带。这样看来，我们

似乎都在将自己最为擅长的事情外包出去，而这件事情便是理解彼此、照顾彼此。

在养老院的那天，我感受到了一种担忧，我们怎么会允许自己沦落至如此边缘化的地位，让一个什么都不懂的机器人将自己变为了旁观者。然而那天并没有让我们看到机器人的不足，它让我们看到了自己的不足，还有我们在老年人试图讲述自己的人生故事时又是如何看待他们的。在过去的10年之中，每当我们想到老年人和机器人的时候，我们关注的永远都是老年人是否会同机器人对话这个问题。机器人是否可以促进他们的表达？它们的行动又是否具备说服力？

然而，想一想我们所说的这些人生时刻，你便会发现，不是只有老年人应当更多地开口说话。年轻人也应当更多地侧耳聆听。这是几代人之间的契约。有人曾经跟我说过，一些古老的文化中有这样一种说法：假如某个年轻人行为不端，那便意味着“没有人同他们讲那些过去的故事”。当我们将无法聆听的机器人推崇为最佳听众时，我们却不够关注老年人想要说些什么。我们打造出的机器必然会令如今的年轻人对人类过去的故事置若罔闻。

机器人能够以其绝妙的能力帮助老年人完成许多事情，而这些事情也令机器人成为人们眼中的骑士。机器人可以帮助老人（或是病人和足不出户的人）拿取放在高处的食物、报刊或是衣服，让他们体会到更强的自立性；机器人可以帮助手抖的厨师更好地工作；机器人可以帮助站立不稳的人上床；机器人还能帮助你找到自己不知道放到哪里去了的眼镜。它们做这些事情已经不仅仅是达到令人满意的程度了。一些人认为，让机器人同老年人聊天也无疑是一件好事。然而在这一点上，我认为我们应当更加仔细地考虑一下人类在交谈和情感关怀中的特殊性。

社交机器人把自己当作具有唤醒作用的物体，也就是那些能够令我们对自我存在及内在价值观进行反思的物体。我们正处在第四把椅子的领域之内，在这里，我们端详着自然——眼前的自然和我们建构出的另

一个自然。此时，与机器之间的对话便引出了第四个问题：对于一段不以彼此之间共同的人生经历为基础，也对解释人类存在的意义没有任何贡献（甚至还会贬低人类价值）的互动而言，其存在的价值又是什么呢？这样一个问题并没有现成的答案，然而，它却值得我们所有人去思考。

一旦我们开始认真思索机器人伴侣的可能性时，便再也不容易开始一段这样真正的人际交谈了；而一旦我们将其视为一种新的常态，人与人的交谈便开始消失。

现在，让我们来看一看“让机器人承担工作总是聊胜于无”这个假设。这样的假设是有漏洞的。假如你的问题事关关怀和陪伴，而你却试图向机器人寻求解决办法，你也许会不再投奔自己的朋友、家人或是所属的社会团体了。

机器人的假想自我唤起使用者的假想自我，这对于孩子的成长没有丝毫帮助。同样，这对那些试图过上真正生活的成年人而言也没有丝毫帮助。

有些人说，机器人正适合那些试图发掘生命意义的老年人，但这样的说法是一种贬低。我们恰恰最应当给予老年人机会，让他们同那些真正懂得他们所言的人谈谈自己的真实生活，谈谈他们充满失却之物与爱意的生活。

找寻自我

我们已经准备好了迎接这样的交谈。有时候，我害怕它们有可能不会出现。

在为这本书收尾的时候，我参加了一场大型国际会议，其中的一个

环节叫作“断线，以连线”。在那里，心理学家、科学家、技术专家和许多商界人士共同就数字时代的感情生活进行了探讨。大多数人认为，那些在成长过程中长时间与手机、游戏、社交媒体“连线”，却在情感上“断线”的年轻一代正经历着同理心差距的问题。有关技术能够在何种程度上改善现状的讨论亦进行得如火如荼。如今，人们开发出了“同理心应用”，将同情与体谅教给那些缺乏同理心的人。未来也会出现鼓励协作而非提倡暴力的电脑游戏。

技术让我们陷入了困境，同时也能帮助我们摆脱困境。问题在于我们脑海之中的骑士形象。曾经，我们幻想着机器人可以保护我们的身体免受外界伤害，而今，应用将会照顾到我们的情绪。假若我们彼此之间变得冷漠，应用可以温暖我们的心灵；假若我们忘记了如何聆听彼此的故事，应用会教会我们如何变得更加体贴。然而，假如我们指望着技术能够弥合同理心差距，这或许就有些讽刺了，因为如果没有技术的存在，我们最初便根本不必面对这样的问题。

我曾经说过，进行一段交谈或许比开发一款应用更加困难。当我想到那些宁愿去回复邮件也不愿意在晚餐桌上同孩子们说会儿话的父母，我便难以相信技术能够修复人与人之间由此造成的情感距离。是的，我们应该将人类的弱点纳入考量，开发出相应的科技产品，例如解放使用者而非束缚使用者的手机；然而，在弥合同理心差距的这个问题上，我想到了一些我们可以做到的事情。我想到一些父母会试行“神圣空间”或是“技术暂停时间”这样的做法，试图重拾亲子之间的交谈。我想到一些大学生和首席执行官会把自己的手机放在一边，将自己的全部注意力集中在朋友和同事的身上。我想到近来人们对冥想的热情，他们希望能够通过这种方式存在于当下，探索自己的内心世界。当人们为自己留出自我反思的时间时，他们便更容易思考自己究竟能够给予他人一些什么东西。

现在正是时候。我们同技术之间有过一段风流韵事，那样的感觉就

如同有魔法降临一般美妙。然而，那些伟大的魔术之所以成功，依靠的都是转移你的注意力，不让你看到任何魔术师不想让你看到的东西。可是现在，我们已经准备好重拾自己的注意力了——关注孤独、关注友谊、关注社会。

护理机器动摇着我们脑海中一心一意关心彼此的意义。同理心应用声称它们可以带领我们找回完整的自己。这些提议能够终结我们遗忘的进程：现在，我们应当问问自己，假如我们将那些最有人情味的工作拱手让人的话，我们又是否会更像一个人。是时候重新考虑这样的工作分配了。这并非一个将技术拒之门外的时刻，这是一个找寻自我的时刻。

这是我们的紧要关头，也是我们采取行动的时候：承认吧，技术的发展带来了一些我们不曾预料的问题，这些问题也对我们产生了负面影响。但不要忘记，我们是有适应性的，我们有时间纠正这一切。还有，请记住我们是谁——过去的经历、深层的心理状态，还有复杂的人际关系都决定着我们究竟会成为怎样的人。我们需要交谈，直率的、大胆的面对面交谈。

致谢

我在本书中研究的内容，是那些在我看来正悄悄溜走的东西——某种面对面的交谈，未经计划、没有什么目的的交谈。这样的交谈需要时间的投入。对于现状的研究，可以帮助我们探索自己缺失了什么。因此，为了探究我们究竟缺失了哪种交谈，我调查了人们交谈的内容、交谈的对象，以及交谈的感受。在回答这些问题的过程中，许多人都拿出手机或是笔记本电脑，向我展示他们最近的对话。不过，当我跟他们说我也想同他们谈谈的时候，他们的反应都相当大度。我对于交谈的观点正是建立在同他人面对面交流的基础上的，很多人承认，这样的交谈对他们来说往往并不轻松。因此，我格外感激他们。

在这项持续多年的研究中，有两位同事给予了我许多帮助。艾米丽·卡琳协助我采访了许多学生和其他年轻人，艾丽卡·凯斯文在我采访商界人士的时候帮了很大的忙。很多时候，我的论证框架都是在同她们交谈的过程中逐渐成形的，许许多多的研究结论也得益于此。

除此之外，我还要感谢一直担任我研究助手的卡琳，她不仅开拓了我的阅读领域，还是我最好的交流伙伴。凯莉·格雷也是我们研究团队的一员，自2001年我创立麻省理工学院科技与自我创新中心开始，她的鉴别能力与绝佳想法便一直为研究内容的解读与思考提供着支持。她为我提供了无与伦比的帮助，项目的每一本研究成果中都有她的功劳。本书已经是见证我们研究的第6本书了。

我要感谢卡廷卡·马特森、苏珊·波拉克、南希·罗森布鲁姆、玛丽莲·萨洛蒙、娜塔莎·舒尔、苏珊·希尔比、丹尼尔·斯特恩，以及苏珊·斯特恩，是他们帮我规划了这个项目。我还要感谢梅尔·布莱克、罗杰斯·布

鲁贝克、杰克逊·达维多、艾米拉·埃尔特尼、艾米莉·格朗德让、爱丽丝·库尔茨、赫伯·林、奈莉·门萨、克里斯·梅尔、斯坦·罗高、本杰明·谢尔曼、伊丽莎白·泰丝、罗丹希·瓦尔多利，以及西奥多拉·瓦尔多利，他们在我创作本书的过程中提供了许多宝贵建议。同理查德·吉格里奥与戴安·赫森的对话，给我带来了很多灵感。让·罗德为项目的推进提供了许多帮助，贡献了很多新的想法。保罗·莱特给我带来了最棒的学术交流体验，我从中获得了许多新的想法与灵感。感谢阿齐兹·安萨里同我们分享了他对于数字时代爱情的看法。感谢路易斯·C·K允许我引用他就独处、同理心与手机这些话题创作的诗歌。茱蒂丝·斯必泽与兰迪恩·米勒提供了有力的后援，这样的支持正是每一位作家梦寐以求的。研究过程中，我将许多引用出处记在了一张张黄色的小纸条上，然而真正需要它们的时候却很难找到，斯必泽女士一丝不苟、不辞辛劳地查出了每一条引用所对应的内容。企鹅出版社与我接洽的编辑弗吉尼亚·史密斯为本书的初稿提供了反馈，至今都令我无比感激。她在信中做出了清晰的指导，为我点明了下一步的修改方向。企鹅出版社的另一位工作人员维罗妮卡·温德霍尔兹对初稿的评论也是一份珍贵的礼物。此外，还要感谢安德鲁·陈与莱斯利·方帮我治疗偏头痛，没有他们的帮助，想必我也没有办法坚持完成这部作品。

我的女儿丽贝卡阅读了本书的初稿，并以编辑的严厉眼光提出了许多建设性意见。后来，她还阅读了终稿，帮我把作品的质量提升到了更高的层次。我为自己能够养育出这样一位可爱的女儿、大胆的编辑深感欣慰。

麻省理工学院及其科技与社会项目组为本研究提供了绝佳的环境。我在麻省理工学院开设了题为“科技与交谈”的研讨班，班上的学生在我构思这部作品的过程中提供了许多有用建议。感谢班级里的所有人，还有2010年至2015年所有上过我的课的学生，感谢他们忍耐我这位满脑子都是交谈的老师，希望他们可以看到，我真的十分珍视他们每一个人的想法。

在这项研究中，我每天都能体会到这样一种讽刺：对于一个就逃避交谈进行创作的人来说，这本书却让我有幸体验到了人生之中最难忘的交谈。

雪莉·特克尔

2015年5月于波士顿